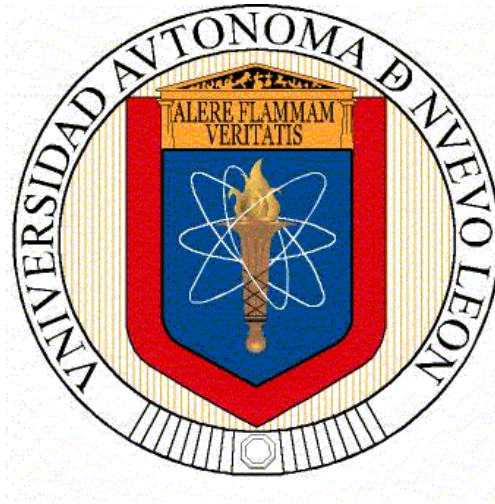


**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



TESIS

**ESTUDIO SOBRE LA RELACIÓN DEL SÍNDROME DEL BURNOUT
Y ACCIDENTES LABORALES EN UNA ORGANIZACIÓN DE
MANUFACTURA E INYECCIÓN**

PRESENTA

EMMA KARINA RODRIGUEZ GALINDO

**PROYECTO DE CAMPO PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA LABORAL Y ORGANIZACIONAL**

FEBRERO 2016

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



TESIS

**ESTUDIO SOBRE LA RELACIÓN DEL SÍNDROME DEL BURNOUT
Y ACCIDENTES LABORALES EN UNA ORGANIZACIÓN DE
MANUFACTURA E INYECCIÓN**

PRESENTA

LIC. EMMA KARINA RODRIGUEZ GALINDO

**PROYECTO DE CAMPO PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA LABORAL Y ORGANIZACIONAL**

DIRECTOR DE TESIS

DR. ÁLVARO ANTONIO ASCARY AGUILLON RAMIREZ

MONTERREY, NUEVO LEÓN, MÉXICO,

FEBRERO 2016

RESUMEN

El presente estudio ex post facto transversal descriptivo tiene como objetivo identificar el nivel del síndrome de burnout presente en los miembros de una organización de manufactura e inyección a nivel general y específico (Cansancio emocional, despersonalización y realización personal) y su relación con los accidentes laborales, para lo cual se planteó la siguiente hipótesis: El síndrome del Burnout es una de las causas para la presencia de accidentes laborales.

Para obtener dicha información, se recurrió al inventario sobre indicadores comportamentales de Cristina Maslach.

Los resultados obtenidos indican que existe un mayor porcentaje de burnout en las personas que han sufrido algún accidente laboral, y que a pesar de no presentarse a un nivel alto, si existe la presencia de burnout a nivel moderado en la organización.

Dichos resultados representan gran relevancia para la organización, dado que si se toma en cuenta tanto el diagnóstico como las recomendaciones, podría resultar de gran beneficio para los empleados y la empresa en general.

AGRADECIMIENTOS

Ahora que estoy a punto de concluir una etapa más de mi desarrollo académico, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a las personas que han intervenido y me han ayudado a llegar hasta aquí.

Primeramente a Dios por darme la sabiduría necesaria, y por cuidar de mi vida en cada trayecto de ciudad a ciudad.

Quiero agradecer a mi director, el Dr. Álvaro Ascary quien siempre me apoyo y se tomaba el tiempo para dirigirme y aclarar cada una de mis dudas, por compartirme su conocimiento, así mismo por su paciencia y motivación.

A mis revisores; el Dr. Cirilo García y el Dr. Manuel Almaguer los cuales han inculcado en mí un sentido de responsabilidad y seriedad tanto como catedráticos y como revisores, lo cual considero se refleja en mi formación académica.

A la organización INDUSTRIAL DE PLASTICOS ARMA S.A. DE C.V. (IPASA) por darme la oportunidad de llevar a cabo mi producto integrador con su personal.

Quiero agradecer a mi familia por creer en mí y siempre impulsarme a buscar ser mejor en todos los aspectos de mi vida. En especial a mis padres quienes me han forjado como persona y me han motivado con su ejemplo, por todo el apoyo que me han brindado, por ser mi soporte y fortaleza cuando quería desistir y por todo el amor que he recibido.

A Luis Hernández por apoyarme en cada decisión tomada, por brindarme apoyo y amor incondicionales para enfrentar cada reto que se presentara, por su presencia para sostenerme en las adversidades y alegrarse con cada logro.

ÍNDICE

1. INTRODUCCION.
 - 1.1 Concepción de la idea a investigar
 - 1.2 Justificación
 - 1.3 Planteamiento del problema
 - 1.4 Objetivos generales y particulares.
2. MARCO TEORICO.
 - 2.1 Antecedentes del burnout
 - 2.2 Definiciones del burnout
 - 2.3 Causas sobre el burnout
 - 2.4 Efectos del burnout o consecuencias
 - 2.4.1 Cansancio emocional
 - 2.4.2 Despersonalización
 - 2.4.3 Realización personal
 - 2.5 Impacto a nivel organizacional
 - 2.5.1 Tipos de organizaciones
 - 2.5.2 Accidentes laborales
 - 2.6 Estudios más recientes
 - 2.7 Alternativas o soluciones para el burnout.
3. METODOLOGIA.
 - 3.1 Diseño
 - 3.2 Hipótesis
 - 3.3 Operacionalización de variables
 - 3.4 Población
 - 3.5 Escenario / ambiente
 - 3.6 Instrumentos
 - 3.7 Procedimiento.
4. RESULTADOS.
 - 4.1 En relación a la hipótesis.
5. CONCLUSIONES.
 - 5.1 En relación a la hipótesis
 - 5.2 Conclusión central
 - 5.3 Entre otros aportes.
6. RECOMENDACIONES.
 - 6.1 Recomendaciones generales y específicas
 - 6.2 Mi aprendizaje.
7. BIBLIOGRAFIA.
8. ANEXOS.

CAPÍTULO I – INTRODUCCIÓN

1.1 Concepción de la idea a investigar.

Hoy en día, el estilo de vida acelerado y los trabajos demandantes han ido incrementando el estrés de los empleados.

Dentro de los principales riesgos laborales se encuentra el burnout o síndrome de quemarse por el trabajo, lo cual afecta a la persona de manera física, psicológica y emocional.

Este síndrome puede desencadenar una despersonalización o desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia los receptores de un servicio o hacia los propios jefes o compañeros de trabajo, el agotamiento emocional o la disminución y pérdida de recursos emocionales y la baja realización personal o la tendencia a evaluar de manera negativa el propio trabajo, lo cual puede repercutir en la vida personal del trabajador, así como en su vida laboral.

En la actualidad, se estima que este mal afecta a más del 40% de los trabajadores mexicanos y que los desencadenantes de este síndrome son: cargas excesivas de trabajo en un tiempo insuficiente para realizarlo, falta de respaldo por parte de los superiores, inexistencia de retroalimentación positiva, percepción de inequidad, incompatibilidad de los valores personales con los de la empresa, falta de autonomía, entre otros (Villavicencio Ayub, 2014).

Impactando en distintos factores como pueden ser el ausentismo, la baja productividad, la falta de concentración, los accidentes laborales entre otros.

El síndrome del burnout no se debe identificar o confundir con el estrés laboral, sino que se debe entender como una respuesta a fuentes de estrés crónico, es un mecanismo de afrontamiento frente al estrés generado por la relación entre el empleado y la organización.

1.2 Justificación.

Existen de investigaciones sobre el burnout, la mayoría de ellas relacionadas con personal de la salud y la educación, pero muy pocas a nivel organizacional.

Freudenberger (1974) describió el burnout como una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador, que situaban las emociones y sentimientos negativos producidos por el burnout en el contexto laboral, ya que es este el que puede provocar dichas reacciones.

Más adelante Maslach (1981) define el burnout como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal.

Las organizaciones hoy en día se preocupan por entender y dar solución a las problemáticas que afecten a su personal e impacten en su desempeño.

La empresa manufacturera y de inyección en la que se lleva a cabo el presente trabajo no está ajena a esto, por este motivo se evalúa el nivel de burnout, lo cual permitirá obtener una perspectiva de cómo se encuentra cada empleado a nivel general y específico en su agotamiento emocional, despersonalización y nivel de realización personal, y así poder identificar si esto repercute a nivel organizacional.

Posteriormente evaluar si existe alguna relación entre el burnout y los accidentes laborales, problemática que ha tenido un incremento notorio e importante dentro de dicha organización en el último año.

Los resultados permitirán que la organización implemente técnicas y métodos para disminuir el nivel de burnout en los empleados, lo que incrementara el desempeño, la productividad y disminuirá los índices de accidentabilidad.

1.3 Planteamiento del problema.

Según la OMS (2007): La salud mental es un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad, el burnout afecta directamente en dichos factores, y al mantenerse tensionados y disminuir la productividad es que se pueden provocar los accidentes laborales.

Es por ello que se plantea el siguiente problema:

¿Cuál es el nivel de burnout y su relación a los accidentes laborales en el capital humano?

1.4 Objetivos.

Objetivo general:

- Identificar el nivel general del síndrome de burnout de la muestra y su relación a los accidentes laborales en el capital humano

Objetivos específicos:

- Identificar la tendencia general del síndrome de Burnout con base a la muestra.
- Identificar el nivel de cada factor evaluado del burnout (cansancio emocional, despersonalización, realización personal) con base a la muestra.
- Conocer la relación entre el síndrome del burnout y los accidentes laborales.

CAPÍTULO II – MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del burnout.

En los últimos años el burnout se ha vuelto una forma popular de describir el cansancio personal del estrés laboral, pero este es solo un nombre que se le ha comenzado a dar a un problema ya existente.

Se le da el nombre de burnout a un cuadro de desgaste profesional que fue descrito por primera vez en 1974 en Estados Unidos por el psiquiatra Herbert Freudenberger.

El era voluntario en una clínica para toxicómanos o personas que padecen alguna adicción en Nueva York, y ahí pudo notar que la mayoría de las personas que prestaban sus servicios en la clínica experimentaban algunos cambios en su actitud al cabo de un año de haber iniciado su trabajo, así como en el desempeño de sus labores.

Esto se puede resumir en una pérdida progresiva de la energía, desmotivación por el trabajo, cambios en su comportamiento y trato hacia los pacientes y síntomas de ansiedad y depresión (Bosqued, 2008).

En 1947 Dublín y Spiegelman señalaron que estos síntomas se presentaban especialmente en los médicos.

Una de las personas de las cuales se podría decir que es pionera en estos estudios es Christina Maslach quien en el año de 1976 le dio el término burnout, cuando estudiaba respuestas emocionales de los empleados de profesiones de ayuda a personas, adoptándolo de la terminología que utilizaban los abogados del Estado de California en EUA el cual describía el proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo.

Gil-Monte y Peiro presentan en 1997 una perspectiva de interacción entre persona y ambiente, presentan por un lado los factores del ambiente sociolaboral de la organización como desencadenantes del burnout y por otro lado las variables

demográficas de personalidad y de estilo de afrontamiento como factores antecedentes y facilitadores del síndrome (Blanch Ribas, Espuny Tomas, Gala Duran, & Martin Artiles, 2003).

Estos autores distinguen 4 categorías principales donde agrupan las variables organizacionales desencadenantes del proceso de burnout, y estas son:

1. Ecosistema laboral y contenido del puesto: horario, ruido, confort, sobrecarga laboral objetiva o percibida, déficit de oportunidades de control, de desarrollo de actividades y de retroalimentación sobre el propio desempeño, escasez de recompensas sociales y salariales, sobreesfuerzo, cansancio, aburrimiento, exposición a riesgos físicos, etc.
2. Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de carrera. Concebido el rol laboral como el conjunto de expectativas y demandas concernientes al desempeño de la persona que ocupa un determinado puesto, el estrés y a la larga el burnout pueden ser el efecto resultante de un estrés de rol, por ambigüedad, conflicto, sobrecarga o vaciedad del mismo. También se encuentran entre las fuentes potenciales del estrés laboral las relaciones interpersonales horizontales y verticales con mandos y colegas de trabajo o con usuarios de servicio.
3. Demandas desbordantes de adaptación permanente y urgente a la innovación tecnológica y organizacional.
4. Clima organizacional negativo, caracterizado por un lado por deficiencias en comunicación, participación, autonomía, autoridad, compañerismo, apoyo social, etc. Y por otro lado por excesos de competitividad, individualismo, conflictividad e insolidaridad por conductas de abuso o de acoso moral o sexual (Blanch Ribas, Espuny Tomas, Gala Duran, & Martin Artiles, 2003).

El papel que desempeña el individuo ha sido reconocido en la mayoría de la literatura referente al estrés por mucho tiempo, mucha de la información, que apareció al principio, sobre burnout se enfocaba casi exclusivamente en los factores medio ambientales en la predicción del burnout. En los últimos 10 años una tendencia emergente en la literatura, examina la interacción del entorno y los factores personales en el proceso de burnout. Bakker y Schaufeli son unos de los investigadores que han trabajado en el contagio social del burnout. Estudiando los factores que influyen el “contagio” del burnout, ellos encontraron que la susceptibilidad a los estímulos emocionales era un importante moderador entre los factores del entorno laboral y la comunicación sobre los problemas de trabajo (Ayala, 2005).

Una de las más comúnmente, sostenida, e intuitivamente atrayente consecuencia negativa del burnout es la reducción del desempeño laboral (Maslach, 1982). Sin embargo, como ha sido expuesto por Wrigth y Bonett en 1997, ha habido escaso trabajo empírico concerniente con la relación entre burnout y desempeño laboral. Para llenar este vacío, ellos condujeron un estudio longitudinal que arroja como resultado una relación entre solo un componente de burnout (cansancio emocional) y desempeño laboral. Ellos reportaron una relación inversa entre el cansancio emocional y el desempeño laboral, después de considerar la influencia potencial de afectos negativos y positivos. En contraste al burnout, el compromiso laboral es definido como positivo, satisfactorio, relacionando mente y trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción (Schaufeli, Salanova, Gonzalez Roma, & Bakker, 2002).

El vigor y la dedicación son considerados como las dimensiones centrales del compromiso laboral, mientras que la absorción refleja un estado óptimo y parece actuar como consecuencia del compromiso laboral. El baronet y el compromiso laboral son estados independientes que son negativamente, pero no perfectamente, relacionados.

El vigor y la dedicación son positivos y directamente opuestos al cansancio y el cinismo, respectivamente (Schaufeli, Salanova, Gonzalez Roma, & Bakker, 2002).

2.2 Definiciones del burnout.

El burnout es un síndrome que se ha venido estudiando ya por varios años, pero en toda su trayectoria se han topado con diversos obstáculos a la hora de realizar una definición por la dificultad de conceptualizar un proceso complejo como lo que implica este síndrome, o por la similitud con el concepto de estrés laboral (Llaneza Alvarez, 2009).

En 1974 Freudenberger describió el burnout como una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador, que situaban las emociones y sentimientos negativos producidos por el burnout en el contexto laboral, ya que es este el que puede provocar dichas reacciones.

Sería un vaciamiento de uno mismo que viene provocado por el agotamiento de los recursos físicos y mentales tras el esfuerzo excesivo por alcanzar una determinada expectativa no realista impuesta por el, dentro de un contexto organizativo (Llaneza Alvarez, 2009).

En 1978 Pines y Kafry definieron el burnout como una experiencia general de agotamiento físico, emocional y de actitud.

Un año después, en 1979 Dale es uno de los que inicia la concepción teórica del burnout entendiéndolo como consecuencia del estrés laboral, y con la que mantiene que el síndrome podría variar en relación a la intensidad y duración del mismo.

Posteriormente en 1980 Cherniss es uno de los primeros autores que enfatiza la importancia del trabajo, como antecedente en la aparición del burnout y lo define como cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con actividades frustrantes o con excesivas demandas. Este concepto se vincula a un triple proceso:

1. Desequilibrio entre demandas en el trabajo y recursos individuales (estrés).
2. Respuesta emocional a corto plazo, ante el anterior desequilibrio, caracterizada por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento.
3. Cambios en actitudes y conductas (afrontamiento defensivo).

Ese mismo año Edelwich y Brodsky aportan una definición al burnout y lo definen como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo, y proponen cuatro fases por las cuales pasa todo individuo que presenta burnout:

1. Entusiasmo caracterizado por las elevadas aspiraciones, energía desbordante y carencia de la noción de peligro.
2. Estancamiento que surge tras no cumplirse las expectativas originales, empezando a aparecer la frustración.
3. Frustración, en la que comienzan a surgir problemas emocionales, físicos y conductuales. Esta fase sería el núcleo central del síndrome.
4. Apatía, que sufre el individuo y que constituye el mecanismo de defensa ante la frustración.

En 1981 Maslach y Jackson definen el burnout como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal, estas tres dimensiones se entienden de la siguiente manera:

1. Cansancio emocional: correlación positiva esperada entre las demandas que el trabajo impone y los problemas de salud relacionados con el estrés; esta dimensión es lo que hace que el trabajador se comprometa en actividades que le permiten distanciarse de su trabajo emocionalmente y cognitivamente.
2. Despersonalización: Cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo, con distanciamiento emocional, irritabilidad y rechazo de los mismos.

3. Falta de realización personal: Lo conforma el distanciamiento afectivo que el profesional manifiesta a las personas a las que atiende, impaciencia, deseos de abandonar el trabajo y la irritabilidad, también es frecuente, debido a la ansiedad experimentada, el descenso del rendimiento laboral, dudas sobre su propia competencia profesional, con el consiguiente descenso de la autoestima.

En 1997 Gil-Monte y Peiró presentan los factores ambientales sociolaborales de la organización como desencadenantes del burnout y las variables demográficas, de personalidad y de estilo de afrontamiento como factores antecedentes y facilitadores del síndrome.

El burnout es un problema de salud y de la calidad de vida laboral, es un tipo de estrés crónico que se puede definir como una respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente, y que la persona considera los resultados como ineficaces o insuficientes, ante lo cual reaccionan quedando exhaustos, con sensación de indefensa y con retirada psicológica y en ocasiones hasta física de la actividad a causa del estrés excesivo y de la insatisfacción (Bosqued, 2008).

Al burnout se le considera un problema de salud ya que la OMS lo incluyó en el CIE-10 (Clasificación internacional de enfermedades, décima edición) en el capítulo 5 referente a los trastornos mentales y de comportamiento, en el apartado 21 referente a los factores que influyen en el estado de salud y dentro del apartado reservado a problemas relacionados con el manejo de las dificultades de la vida, traducéndolo como agotamiento, identificándolo con el código Z73.0 (OMS, 2003).

2.3 Causas y síntomas sobre el burnout.

Las causas y síntomas del burnout están relacionadas con el tipo de carrera o labor que se lleva a cabo. Una profesión quemante causa el burnout y origina sus síntomas (El Sahili Gonzalez, 2012).

Existen muchas causas del burnout y una misma persona puede presentar varias de estas y con diversas intensidades a lo largo del tiempo. El burnout es un proceso dinámico y se desarrolla por acumulación de estímulos, es decir que es una respuesta inadecuada al estrés laboral crónico y en ella intervienen factores de organización, de personalidad y de naturaleza laboral (Fernandez Fernandez, Gomez Batiste, & Lacasta Reverte, 2008).

Se han hipotetizado múltiples causas del burnout como:

- Sobrecarga de trabajo, aburrimiento, falta de estimulación
- Crisis en el desarrollo de la carrera profesional
- Pobre orientación profesional, aislamiento y malas condiciones económicas
- Bajas expectativas de refuerzo y altas expectativas de castigo
- Baja capacidad de control sobre dichos aspectos, indiferencia aprendida (Cabrera Forneiro & Fuertes Rocañin, 1994).

Como se había mencionado previamente, Peiró distingue 4 categorías principales donde se agrupan las variables organizacionales desencadenantes del proceso de burnout:

1. Ecosistema laboral y contenido del puesto.
2. Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de carrera.
3. Demandas desbordantes de adaptación permanente y urgente a la innovación tecnológica y organizacional.
4. Clima organizacional negativo (Blanch Ribas, Espuny Tomas, Gala Duran, & Martin Artiles, 2003).

Así mismo existen variables facilitadoras que pueden ser sociodemográficas, de personalidad y determinados tipos de afrontamientos.

En la variable de personalidad previa se encuentra que las personas perfeccionistas, competentes y vocacionales con grandes expectativas son más propensas a padecer burnout, suelen ser personas implicadas y motivadas, con baja o muy poca tolerancia a la frustración (Fernandez Fernandez, Gomez Batiste, & Lacasta Reverte, 2008).

Los individuos cuya personalidad tiene marcados rasgos de psicorrigidez, inmadurez, inseguridad, inestabilidad emocional y necesidad de estimación ajena, son los más vulnerables (Fuertes Rocañin & Cabrera Forneiro, 2007).

Las estructuras complejas o patrones funcionales de la personalidad más relacionados con la modulación del burnout son el locus de control, los estilos atribucionales, las variables referidas al sí mismo como autoconfianza, autoestima, autoeficacia y la llamada personalidad resistente (Gomez Sancho & Grau Abalo, 2006).

Paradójicamente y contrario a lo que muchos podrían pensar respecto al termino quemado que puede hacer pensar en muchos años de profesión, este síndrome suele presentarse con mayor frecuencia en personas jóvenes, así como en solteros o separados.

En cuanto al sexo, las mujeres suelen ser más resistentes a padecer burnout, pero dada la acumulación de tareas que suelen tener (profesional, madre esposa, ama de casa, etc.) el riesgo al burnout puede aumentar si no se tienen en cuenta estas peculiaridades (Fuertes Rocañin & Cabrera Forneiro, 2007).

Igualmente existe relación con la falta de formación práctica, ya que en las universidades actuales se enseña mucha teoría, se acumula a los jóvenes de aprendizaje teórico y se deja a un lado lo práctico, lo que influye en la falta de experiencia a la hora de ingresar en el ámbito laboral.

Además una insuficiente preparación en habilidades de comunicación interpersonal contribuye de manera decisiva a la aparición del síndrome de burnout.

Las carreras escolares cada vez son más largas y con mayor contenido teórico como ya se ha mencionado, y a la hora de egresar se vive un acceso largo y penoso al mundo laboral, esto puede explicar el por qué es más frecuente en jóvenes.

Otro factor determinante para el desarrollo del burnout son las condiciones o el entorno laboral. La burocratización y la rutina, unas deficientes condiciones ambientales como ruido o malos olores, la falta de estabilidad laboral, los horarios antifisiológicos, el hecho de que las funciones no sean reconocidas dentro de la organización, las dificultades de relación con los compañeros o con los jefes. Las relaciones conflictivas suponen un aspecto muy importante para la causa del burnout (Fernandez Fernandez, Gomez Batiste, & Lacasta Reverte, 2008).

Otra de las causas aparentes del burnout es la naturales del puesto o de la actividad laboral, ya que hay trabajos que tienen o implican un mayor sufrimiento laboral.

Estas causas llevan a la aparición de los síntomas del burnout, que si bien tiene algunos síntomas propios del estrés, presenta algunos otros que son característicos (El Sahili Gonzalez, Psicología clinica; trastornos neurologicos, hormonales y psicologicos, 2010).

Algunos autores los clasifican en síntomas fisiológicos y síntomas psicológicos, otros más en síntomas físicos, emocionales y cognitivos.

Algunos de los principales síntomas fisiológicos encontrados en el síndrome de burnout son: fatiga crónica, aumento de indicadores bioquímicos de estrés en la sangre, insomnio, tensión muscular, aumento de infecciones o enfermedades respiratorias, alteraciones alimenticias y gastrointestinales, disminución o incremento del peso corporal, dolores diversos, hipertensión y disfunciones sexuales.

Dentro de los síntomas emocionales se encuentran irritabilidad, enojo, sentimientos de vacío, aumento de la percepción de agotamiento físico, mental y emocional, falta de sentido del humor, baja autoestima, sensación de la necesidad

de mayores esfuerzos en el trabajo, baja motivación hacia el trabajo, distanciamiento hacia los demás, cambios negativos en la calidad de la interacción personal con los demás, negatividad, culpa y falta de esperanza.

Y algunos de los síntomas cognitivos presentados son dificultades de atención y memoria, percepción negativa del trabajo, desinterés, percepción de falta de logro y fantasías de abandono del trabajo, y en algunos casos extremos ideaciones suicidas (El Sahili Gonzalez, Psicología clínica; trastornos neurologicos, hormonales y psicologicos, 2010).

Es relevante mencionar que cada persona manifiesta los síntomas del burnout de manera única, ya que el desgaste está ligado a su personalidad, sin embargo se puede identificar 3 aspectos que caracterizan a las personas que lo padecen.

1. Deterioro del compromiso con el trabajo: lo que inicio como un exacerbado compromiso se convierte en una labor cada vez más desagradable que no llena las aspiraciones igual que antes.
2. Un desgaste de las emociones: los sentimientos positivos de entusiasmo, dedicación, seguridad y disfrute desaparecen y son remplazados por los de ira, ansiedad y depresión.
3. Un desajuste entre la persona y el trabajo: para las personas que viven con este padecimiento, su indisposición se fue gestando gradualmente por cuestiones que ellas creen atribuibles a sí mismas; difícilmente observan los factores que se dieron en el trabajo y que originaron ese desajuste. Suele darse autoculpación en las personas con burnout, aunque su origen es laboral, consideran que proviene de sus fallas innatas, pero fueron producidas por las demandas de trabajo que ayudaron a generar un círculo vicioso: la desilusión en el trabajo produce menos dedicación y las sanciones por este hecho generan desilusión (El Sahili Gonzalez, Burnout y docencia, 2012).

2.4 Efectos del burnout o consecuencias.

Las consecuencias del burnout son principalmente individuales, pero a cada persona le afectaran más en un nivel o en otro.

El burnout constituye un gran problema de salud laboral, pero no solo afecta al individuo, también afecta y de manera muy negativa a las empresas y a la sociedad en general (Fernandez Garcia, 2010).

Las consecuencias que ocasiona la presencia del burnout son diversas y revisten una importancia extraordinaria en la vida y en el rendimiento laboral de los empleados. El burnout se ha relacionado con una mayor incidencia de trastornos psíquicos y de consumo de sustancias de abuso, de padecimientos psicosomáticos como insomnio, cefaleas, alteraciones digestivas, alteraciones del apetito y fatiga crónica. Los afectados también acusan mayor morbilidad en patologías cardiovasculares, respiratorias y virales, así mismo se altera la calidad de vida general del empleado, presentando una tendencia de aislamiento y un empobrecimiento de las relaciones personales y familiares. Finalmente se afecta la calidad del propio trabajo (Ruza, 2003).

Consecuencias para el trabajador

El burnout es un mecanismo de defensa para afrontar y autoprotegerse frente al estrés generado por la relación profesional-organización. Aparece un deterioro físico, cognitivo, afectivo, actitudinal y conductual en el trabajador.

Manifestaciones a nivel físico

El burnout puede provocar una alta activación fisiológica que puede ocasionar disfunciones fisiológicas o psicosomáticas si se mantiene por un tiempo, algunas consecuencias son producidas por el propio proceso de burnout y otras pueden no ser consecuencia directa, pero si se ven agudizadas por el mismo proceso de burnout (Gonzalez Baron, Lacasta, & Ordonez, 2008).

Alteraciones inmunológicas

El estrés puede producir cambios en el sistema inmunológico, produciendo una inmunosupresión que hace que aumente el riesgo de infecciones y que pueda aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas como el cáncer.

Nos encontramos con una mayor frecuencia de infecciones, una mayor frecuencia y agudización de las alergias, aumento de los problemas dermatológicos y un incremento de la gravedad de los mismos (Gonzalez Baron, Lacasta, & Ordonez, 2008).

Alteraciones del sistema nervioso

El burnout puede producir cambios en el sueño, problemas con la visión, el pensamiento, el habla, el comportamiento y el movimiento (Chicago, 2015).

Manifestaciones a nivel cognitivo

El estrés puede desbordar al individuo de manera que comience a desarrollar una serie de sesgos o errores cognitivos en la interpretación de su activación fisiológica o de su conducta, y a su vez algunas situaciones que le lleven a adquirir una serie de temores irracionales, fobias, etc. Puede ocasionar perturbaciones en los procesos cognitivos superiores y un deterioro del rendimiento en los contextos académicos o laborales. Algunas de las características son: suspicacia, hipersensibilidad a la crítica, falta de concentración, impotencia ante los problemas, falta de atención y de memoria, indecisión, baja autoestima, percepción negativa y despersonalizada, baja tolerancia a la frustración, escasa o nula realización personal, falta de compromiso laboral, racionalización y excesiva reflexión (Gonzalez Baron, Lacasta, & Ordonez, 2008).

Manifestaciones a nivel emocional o afectivo

Las manifestaciones emocionales se correlacionan directamente con la escala del agotamiento emocional y se manifiestan de diferentes formas, tales como: agotamiento emocional, irritabilidad, nerviosismo, inquietud, hostilidad, agresividad, ansiedad sentimiento de omnipotencia, sentimiento de vacío y soledad, sentimiento de fracaso o falta de eficacia, sentimientos de alienación, frialdad emocional o distanciamiento, sobreimplicación emocional, tristeza y pesimismo, baja tolerancia a la frustración así como cambios bruscos de humor.

Manifestaciones actitudinales

Algunas de las principales manifestaciones en las actitudes son la desconfianza, apatía, cinismo, ironía hacia los compañeros, hostilidad, suspicacia, poca verbalización a la hora de interactuar e indiferencia (Fernandez Garcia, 2010).

Manifestaciones conductuales

El nivel conductual refleja las consecuencias negativas en forma de conductas desadaptativas o patológicas derivadas del burnout o llevadas a cabo para disminuir los efectos del mismo, algunas de las conductas que se manifiestan son conductas agresivas, de aislamiento, de consumo y abuso de sustancias, tendencias suicidas, problemas de pareja, problemas de relación, absentismo laboral, conductas de evitación, comportamiento paranoide y agresivo hacia sus compañeros y familiares, falta de eficacia, dificultad para la resolución de problemas y toma de decisiones, alimentación compulsiva o dejar de comer (Gonzalez Baron, Lacasta, & Ordonez, 2008).

Consecuencias en el ámbito sociofamiliar

Los altos niveles de burnout se correlacionan con el deterioro de las relaciones familiares y de amistades por falta de tiempo, aislamiento, irritabilidad, endurecimiento de los sentimientos, etc. Las principales consecuencias son el deterioro de la vida familiar, de la vida de pareja y el deterioro de las relaciones sociales.

Deterioro de la vida familiar

El círculo familiar del empleado se va a ver afectado. La tensión que le supone esta afección repercutirá en posibles discusiones, cansancio para compartir el tiempo libre, aislamiento, etc.

Deterioro de la vida en pareja

Lo mismo que el deterioro de la vida familiar, pero se agrega que el desahogo emocional y la ira se proyectarán con más frecuencia en el cónyuge, también las relaciones sexuales dañadas aumentarán los conflictos en la pareja.

Deterioro de las relaciones sociales

Debido al aislamiento de los amigos o por los cambios de humor

Consecuencias para la organización

Estas consecuencias tienen que ver con la poca realización personal en el trabajo y la despersonalización. Todo esto supone un costo para la organización, algunas de las consecuencias para la organización derivadas del burnout son:

Insatisfacción laboral

Los factores que causan la insatisfacción están relacionados con factores físicos como iluminación, ventilación, temperatura, seguridad, etc. Y especialmente sociales la cual sería la más afectada por el síndrome.

Perdida de motivación

Implican motivos sociales, pero preferentemente psíquicos o intrínsecos de desarrollo, progreso, responsabilidad, trabajo en sí, reconocimiento y éxito, los cuales afectarían más que los factores de insatisfacción en el síndrome.

Altos índices de absentismo y bajas laborales

Previamente las bajas laborales médicas por este síndrome se incluían en la depresión, se consideraba que el problema estaba en el individuo, se descartaba la intervención en el entorno laboral y el problema se cronificaba.

Ineficacia en el trabajo realizado

Puede deberse a los sentimientos del profesional de falta de capacidad para acometer las tareas, una ausencia de confianza que se ve reflejada en el trabajo diario. Existe una relación directa entre burnout y un mayor número de errores en el trabajo.

Accidentes laborales

Varias sentencias en España han declarado el síndrome de burnout como accidente laboral. El tribunal superior de justicia del país Vasco, el 2 de noviembre de 1999, considero como accidente de trabajo una lesión anímica producida por la realización de un trabajo. Luego llegaron la del juzgado de lo social nº 3 de

Victoria del 27 de marzo de 2002 y una tercera del juzgado de lo social nº 16 de Barcelona, con fecha 27 de diciembre de 2002.

Disminución de la cantidad y la calidad asistencial o de servicios

El agotamiento afecta a la motivación y a la energía psíquica; se ve mermada la implicación en el trabajo. El nivel de compromiso con la organización va siendo menor.

Conflictos interpersonales entre compañeros

Se deterioran las relaciones con las personas con las que trabajan y se empobrece la comunicación. Esto sucede a todos los niveles, tanto mandos superiores como iguales, así como con los subordinados. A veces estos conflictos se dan por no querer reconocer los síntomas de burnout por miedo a que los compañeros les califiquen de falta de competencia y sean criticados.

Algunas otras son la rotación de puestos, abandono de la organización y deterioro de la comunicación (Gonzalez Baron, Lacasta, & Ordonez, 2008).

2.4.1 Cansancio emocional.

Este primer síntoma se caracteriza por una pérdida de energía, agotamiento físico, psíquico y de vitalidad, fatiga, desgaste y sentimientos de estar al límite (De la Gandara, 1998). La persona presenta una fatiga física que va aumentando progresivamente, poco a poco se percibe un agotamiento psíquico con severas dificultades para concentrarse, retener conceptos, pensar con agilidad, etc (Fuertes Rocañin & Cabrera Forneiro, 2007). Se expresa en una vaga sensación de “no poder dar más de sí mismo” a los beneficiarios de su profesión (Fuentes Blanco, Quevedo Aguado, & Velasco Alonso, 1997).

En este primer estadio lo que le pasa a la persona tiene muchas semejanzas con la depresión, se implica excesivamente desde el punto de vista emocional y al final se ve desbordada por los requerimientos emocionales que le imponen los otros. La respuesta a tal situación es el agotamiento emocional, de manera que la persona se siente “exprimida” y “vaciada” y le falta energía para afrontar un nuevo día, como si sus recursos emocionales se hubieran agotado y no se sintiera capaz de dar nada de sí a los demás (Paula, 2007).

El cansancio emocional muestra la correlación positiva esperada entre las demandas que el trabajo impone y los problemas de salud relacionados con el estrés; esta dimensión es lo que hace que el trabajador se comprometa en actividades que le permiten distanciarse de su trabajo emocionalmente y cognitivamente.

Abarca síntomas psicosomáticos y destacan: dolores de cabeza, fatiga crónica, úlceras o desórdenes gastrointestinales, dolores musculares en la espalda y cuello, hipertensión y en las mujeres pérdidas de ciclos menstruales (Maslach C. , 2003).

Un modo de librarse de la carga emocional es sustraerse a la implicación con los demás, intentando reducir el contacto con los usuarios o compañeros el mínimo indispensable para llevar a término su trabajo. Como consecuencia entra en una rutina árida y burocrática, desconectando psicológicamente de cualquier implicación con los demás (Paula, 2007).

2.4.2 Despersonalización.

Este segundo síntoma puede presentarse a confusión con otro síntoma de corte psicótico con el que no tiene nada que ver (Fuertes Rocañin & Cabrera Forneiro, 2007). El concepto de despersonalización del burnout se puede definir como un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo,

con distanciamiento emocional progresivo, irritabilidad y rechazo hacia aquellos sujetos que son el objeto fundamental del trabajo (De la Gandara, 1998).

La persona se forma una mala opinión de los demás, siempre espera lo peor y no tiene problemas con demostrarlo (Paula, 2007).

Se expresa con una actitud fría hacia los usuarios y compañeros de trabajo, mostrándose el individuo cínico, distanciado, atribuyendo su pobre rendimiento al carácter crónico de los beneficiarios, empleando etiquetas despectivas y generalizadas, incrementando su irritabilidad y manifestando una considerable pérdida de motivación hacia su trabajo (Fuentes Blanco, Quevedo Aguado, & Velasco Alonso, 1997). Estos recursos suponen una forma de aliviar la tensión experimentada y son consecuencias de un estilo de afrontamiento evasivo, entendiendo por afrontamiento la forma que el individuo adopta para enfrentar el estrés (De la Gandara, 1998).

Las dimensiones de despersonalización y cansancio emocional surgen de la presencia de sobrecarga laboral y conflictos personales.

Esta reacción cada vez más negativa hacia los demás, se manifiesta de varios modos, llegando a ignorarles y a ignorar sus necesidades y solicitudes y a no prestar ayuda, asistencia o el servicio más idóneo para ellos.

Los sentimientos negativos hacia los demás pueden evolucionar hasta terminar en sentimientos negativos hacia sí mismo, con sentimientos de culpa por la manera con que ha considerado o tratado a la gente, comienza a sentir que se está transformando en un tipo de persona fría e indiferente que a nadie le gusta, ni siquiera a sí mismo (Paula, 2007).

La despersonalización engloba síntomas conductuales tales como: absentismo laboral, conducta violenta, abuso de drogas, incapacidad para relajarse, etc (Maslach C. , 2003).

2.4.3 Realización personal.

El tercer y último síntoma del burnout debe entenderse como los sentimientos de incapacidad y también de frustración que el profesional “quemado” llega a tener, puede padecer un sentimiento de inadaptación sobre su propia capacidad de establecer relaciones con los usuarios del servicio y que puede conducir a un auto diagnóstico de fracaso, viendo imposible conseguir sus logros o expectativas. Su autoestima disminuye notablemente instaurándose sintomatología depresiva y cierra de esta forma un ciclo que acaba con una mayor ineficiencia laboral (Fuertes Rocañin & Cabrera Forneiro, 2007).

La falta de realización personal abarca 3 áreas: las metas personales, personas y entornos y el intercambio en las relaciones sociales.

2.4.3.1 Metas personales.

Se ha sugerido que la motivación juega un papel importante en como los individuos se comportan a través de distintas situaciones, y también sus esfuerzos para cambiar los mismos (Locke & Latham, 2002).

La motivación individual ha sido, regularmente, conceptualizado en términos de metas auto-definidas tales como luchas personales (Roberts & Robins, 2000). Tales metas auto impuestas son importantes, porque ellos proveen bases para el porvenir de la regulación del comportamiento; ellos forman los criterios para evaluar el resultado del comportamiento; sus emociones activas; y la construcción de una variedad de planes y estrategias para sobrellevar las situaciones demandantes. Las metas personales han sido analizadas en dos grandes corrientes. El primer acercamiento es enfocarse en los objetivos que quiere alcanzar él o ella. ¿Cuál es el contenido de sus metas? En el análisis de dichos contenidos, la mayoría de los investigadores han

usado categorías, las cuales se refieren a diferentes objetivos y eventos futuros como familia, trabajo, pasatiempos, asuntos relacionados con la prosperidad y temas existenciales. El segundo acercamiento viene de la corriente en la cual los individuos evalúan sus metas a través de varios procesos, tales como importancia, progreso, estrés, apoyo y control de sus creencias (Cox & Klinger, 2004).

Se refiere a un sentimiento complejo de inadecuación personal y profesional al puesto de trabajo, que surge de una constatación comprobada entre las demandas excesivas que le hacen y su capacidad para atenderlas debidamente (Fuentes Blanco, Quevedo Aguado, & Velasco Alonso, 1997). Se considera una dimensión relativamente independiente de las anteriores, implica sentimientos de incapacidad, baja autoestima, ineffectividad en el trabajo, ideas de fracaso respecto a la propia realización del mismo, en definitiva, implica respuestas negativas hacia uno mismo y al trabajo, típicas de la depresión (De la Gandara, 1998).

Lo conforma el distanciamiento afectivo que el profesional manifiesta a las personas a las que atiende, impaciencia, deseos de abandonar el trabajo y la irritabilidad, también es frecuente, debido a la ansiedad experimentada, el descenso del rendimiento laboral, dudas sobre su propia competencia profesional, con el consiguiente descenso de la autoestima (Maslach C. , 1982).

Actualmente, pocos cuestionan que el estrés derivado de la realización del trabajo es una de las principales causas de enfermedad laboral y de absentismo, y que da origen a multitud de accidentes. La prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo, susceptibles de generar estrés y de los accidentes laborales, ha cobrado un gran protagonismo social en estos últimos años en España. El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), entendido como una respuesta al estrés laboral crónico, ha cobrado protagonismo en este contexto. Los cambios ocurridos en el

entorno socioeconómico y en el mercado laboral han contribuido significativamente al desarrollo y a la extensión del síndrome de quemarse por el trabajo en la actualidad (Gil Monte, 2002).

2.4.3.2 Personas y entornos.

Las situaciones de trabajo relacionan al individuo con algunas consecuencias imaginarias o reales, clientes, colegas y subordinados. Impuestas o auto impuestas, estas relaciones deben ser concebidas como estresantes. Lo demandante de estas relaciones puede crear la percepción de nuevos niveles de compromiso (Lewin & Rapaport, 1951).

Las interpretaciones y el entendimiento dados por el individuo sobre los nuevos niveles de compromiso van más allá del mero proceso cognitivo, y son extremadamente influenciados por sus emociones.

2.4.3.3 Intercambio en las relaciones sociales.

El estrés laboral rompe las fronteras, en la mayoría de las ocasiones, llegando a nuestros seres queridos, amigos entre otros

“La segunda mayor tendencia en el Studio de burnout es la investigación del papel del intercambio social en las relaciones personales, en el cual estos sugieren que sentimientos tales como la inequidad en las relaciones personales se puede asociar con el burnout. Específicamente, notaron que los “caregivers” a menudo sentían que invertían más en las relaciones con los clientes que lo que recibían en reciprocidad de los mismos clientes. Entonces expandieron esta conceptualización, incluyendo el intercambio en las relaciones con la organización, como un importante factor de burnout.” (Gil Monte, 2002).

El apoyo social es usualmente definido como la existencia o disponibilidad de la gente en la que podemos confiar, personas que nos

dejan saber que se preocupan, nos valoran y nos aman. El apoyo social ha sido identificado como una fuente que permite que los individuos sobrelleven el estrés, el apoyo de alguna de las personas que trabajan con nosotros que se han identificado como mecanismos de prevención y un remedio para el burnout (Maslach C. , 1982).

2.5 Impacto a nivel organizacional.

Adoptando una perspectiva interaccional persona-ambiente, Gil-Monte y Peiró (1997) presentan por un lado los factores del ambiente sociolaboral de la organización como desencadenante del burnout y por otro lado las variables demográficas, de personalidad y de estilo de afrontamiento como factores antecedentes y facilitadores del síndrome (Blanch Ribas, Espuny Tomás, Gala Duran, & Martín Artiles, 2003).

Estos autores clasifican las variables organizacionales desencadenantes del proceso de burnout en cuatro categorías principales:

- 1) Ecosistema laboral y contenido del puesto (ruido, horario, confort, sobrecarga laboral objetiva o percibida, déficit de oportunidades de control, de desarrollo de actividades y de retroalimentación sobre el propio desempeño, escasez de recompensas sociales y salariales, sobreesfuerzo, cansancio, aburrimiento, exposición a riesgos físicos, etc.)
- 2) Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de carrera. Concebido el rol laboral como el conjunto de expectativas y demandas concernientes al desempeño de la persona que ocupa un determinado puesto, el estrés y a la larga, el burnout puede ser el efecto resultante de un estrés de rol, por ambigüedad, conflicto, sobrecarga o vaciedad del mismo. También figuran entre las fuentes potenciales del estrés las relaciones interpersonales horizontales y verticales con mandos y

colegas de trabajo o con usuarios del servicio. Se incluyen en este apartado así mismo el déficit objetivo o percibido de oportunidades de estabilización y de promoción en el seno de la organización.

- 3) Demandas desbordantes de adaptación permanente y urgente a la innovación tecnológica y organizacional.
- 4) Clima organizacional negativo, caracterizado por un lado por deficiencias en comunicación, participación, autonomía, autoridad, compañerismo, apoyo social, etc. Y por otro por excesos de competitividad, individualismo, conflictividad e insolidaridad por conductas de abuso o de acoso moral o sexual (Blanch Ribas, Espuny Tomas, Gala Duran, & Martin Artiles, 2003).

Algunos datos que aparecen vinculados con el burnout y el bienestar psicológico relacionado con aspectos organizacionales, aparecen en otros estudios.

En primer lugar, el burnout predice abandono de la profesión (Laup & Chan, 2005). Segundo, algunas investigaciones apoyan la idea que mejorar habilidades y posibilidades para una adecuada gestión del tiempo, puede ayudar a reducir el impacto del burnout (Peeters & Rutte, 2005). Tercero, los empleados que logran desconectarse del trabajo y pueden controlar el uso del tiempo extra laboral pueden usar mejor dinámicas grupales, están más satisfechos con el esfuerzo propio, y tienen menos sentimientos de sobrecarga psicológica (Aronsson, Svensson & Gustafsson, 2003) (Gomez & Soto Roy, 2008).

A nivel organizacional, los autores señalan que los principales indicadores de burnout son: disminución de la producción en cuanto calidad, cantidad o ambas, falta de cooperación con los compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, necesidad de una mayor supervisión del personal, aumento de las quejas, empeoramiento de las relaciones

humanas, aumento del absentismo, aumento de incidentes y accidentes laborales, y frecuentes visitas a centros de salud (Otero Lopez, 2011).

Cabe concluir que los síntomas, efectos o consecuencias del estrés laboral además de ser numerosos y de distinta naturaleza, representan un fuerte impacto tanto a nivel individual como a nivel organizacional.

2.5.1 Tipos de organizaciones.

La estructura organizativa se justifica en aquellas organizaciones que por las características de sus contenidos, fines y medios, disponibles y necesarios, requieran de una división departamental, por áreas, etc., independientes, aunque en perfecta coordinación entre sí.

La estructura parte de la consideración y determinación de las siguientes características de una organización: (Porter, Lawter, & Hackman, 1975).

1. Las organizaciones se componen de individuos y grupos de individuos, inmersos e implicados en ellas de forma parcial, dado que suelen pertenecer a mas de una organización.
2. Las organizaciones se crean o constituyen para el logro de fines concretos y determinados.
3. Las organizaciones, para su desarrollo, establecen un conjunto de funciones diferenciadas y una división de cometidos.
4. Tienden a estar dirigidas y coordinadas sistemática y racionalmente.
5. Las organizaciones están limitadas espacialmente, poseen sus propios límites de actuación y desarrollo y suelen perdurar en el tiempo. Poseen igualmente limitaciones de otros tipos como la tecnológica o la instrumental (Mestre Sancho, 1995).

Respecto al tipo de participación de las organizaciones, las más comunes son las coercitivas, utilitarias y las normativas.

- Organizaciones coercitivas: son las prisiones, campos de concentración, casas correccionales, hospitales psiquiátricos en donde los individuos subordinados o aquellos que ocupan las posiciones más bajas, están expuestos a situaciones que se pueden calificar como alienantes. Los elementos utilizados para alcanzar los objetivos propuestos son la fuerza e imposición de reglamentos sin que medie la posibilidad de discusión o negociación.
- Organizaciones utilitarias: fábricas, bancos, escuelas y otros tipos de instituciones similares pueden designarse como organizaciones utilitarias de acuerdo a esta tipología. Las personas en posiciones superiores utilizan incentivos materiales para asegurar que los individuos en posiciones subalternas trabajen para alcanzar las metas de la organización. En general, en la medida que el incentivo material aumenta, el nivel de compromiso también crece. De esta manera, la forma más característica de poder en las sociedades utilitarias es remunerativa mientras que la forma típica de participación por parte de los miembros subalternos es calculada.
- Organizaciones normativas: en este caso el poder está basado en la persuasión, la exhortación, la presión social o de grupo, el reconocimiento público y otros mecanismos similares. Las iglesias y los partidos políticos constituyen ejemplos típicos de este tipo de organizaciones formales. Esta forma de poder normativo es funcional para esta organización debido a que todos sus miembros pueden alcanzar las mismas metas promovidas por la institución.

Por esta razón la mayoría de estas organizaciones se designan como asociaciones voluntarias, en donde la forma de poder es normativa mientras que la participación de sus miembros es de índole moral.

- Organizaciones mixtas: en términos reales, ninguna organización descansa absolutamente en un solo tipo de poder. Los tres tipos de poderes señalados, pueden encontrarse combinados en una misma organización (Jorge, 1997).

Otras formas de clasificar a las organizaciones, es considerando los criterios económicos y jurídicos.

Tipos de organizaciones desde el punto de vista económico: se pueden considerar el sector económico y el tamaño como los criterios más importantes a la hora de aproximarse a las características de una organización (Muñoz Castellanos & Nevado Peña, 2007).

En cuanto al sector, tradicionalmente se distingue entre:

- Sector primario (agricultura), que incluye las empresas agropecuarias y forestales (agricultura, ganadería, pesca y explotaciones forestales).
- Sector secundario (industria), que incluye las empresas industriales y de construcción (industria extractiva, construcción, industria manufacturera, producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua).
- El sector terciario (servicios) que incluye todo lo relacionado con la prestación de servicios: comercio, hostelería, transporte, comunicaciones, educación, sanidad, banca, etc (Muñoz Castellanos & Nevado Peña, 2007).

En cuanto al tamaño, se encuentra la siguiente clasificación:

- Muy grandes (megas)
- Grandes: Se caracterizan por manejar capitales y financiamientos grandes, por lo general tienen instalaciones propias, sus ventas son de varios millones de dólares, tienen miles de empleados de confianza y sindicalizados, cuentan con un sistema de administración y operación muy avanzado y pueden obtener líneas de crédito y préstamos importantes con instituciones financieras nacionales e internacionales (Fleitman, 2000).
- Medianas: En este tipo de empresas intervienen varios cientos de personas y en algunos casos hasta miles, generalmente tienen sindicato, hay áreas bien definidas con responsabilidades y funciones, tienen sistemas y procedimientos automatizados (Fleitman, 2000).
- Pequeñas: son entidades independientes, creadas para ser rentables, que no predominan en la industria a la que pertenecen, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que las conforman no excede un determinado límite (Thompson, 2007).
- Microempresas: Por lo general, la empresa y la propiedad son de propiedad individual, los sistemas de fabricación son prácticamente artesanales, la maquinaria y el equipo son elementales y reducidos, los asuntos relacionados con la administración, producción, ventas y finanzas son elementales y reducidos y el director o propietario puede atenderlos personalmente (Fleitman, 2000).

Según la Forma Jurídica: La legislación de cada país regula las formas jurídicas que pueden adoptar las empresas para el desarrollo

de su actividad. La elección de su forma jurídica condicionará la actividad, las obligaciones, los derechos y las responsabilidades de la empresa. En ese sentido, las empresas se clasifican —en términos generales— en:

- Unipersonal: El empresario o propietario, persona con capacidad legal para ejercer el comercio, responde de forma ilimitada con todo su patrimonio ante las personas que pudieran verse afectadas por el accionar de la empresa.
- Sociedad Colectiva: En este tipo de empresas de propiedad de más de una persona, los socios responden también de forma ilimitada con su patrimonio, y existe participación en la dirección o gestión de la empresa.
- Cooperativas: No poseen ánimo de lucro y son constituidas para satisfacer las necesidades o intereses socioeconómicos de los cooperativistas, quienes a la vez son trabajadores, y en algunos casos también proveedores y clientes de la empresa.
- Comanditarias: Poseen dos tipos de socios: a) los colectivos con la característica de la responsabilidad ilimitada, y los comanditarios cuya responsabilidad se limita a la aportación de capital efectuado.
- Sociedad de Responsabilidad Limitada: Los socios propietarios de éstas empresas tienen la característica de asumir una responsabilidad de carácter limitada, respondiendo solo por capital o patrimonio que aportan a la empresa.
- Sociedad Anónima: Tienen el carácter de la responsabilidad limitada al capital que aportan, pero poseen la alternativa de tener las puertas abiertas a cualquier persona que desee adquirir acciones de la empresa. Por este camino, estas empresas pueden realizar ampliaciones de capital, dentro de las normas que las regulan (De Zuani, 2003).

2.5.2 Accidentes laborales.

El accidente del trabajo constituye la base del estudio de la Seguridad Industrial, y lo enfoca desde el punto de vista preventivo, estudiando sus causas, sus fuentes, sus agentes, su tipo, todo ello con el fin de desarrollar la prevención.

La ley federal del trabajo en el artículo 474 del título noveno define a los accidentes de trabajo como:

“Accidente de trabajo es toda lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior, o la muerte, producida repentinamente en ejercicio, o con motivo del trabajo, cualesquiera que sean el lugar y el tiempo en que se preste.

Quedan incluidos en la definición anterior los accidentes que se produzcan al trasladarse el trabajador directamente de su domicilio al lugar del trabajo y de este a aquel”.

Los accidentes ocurren por que las personas cometen actos incorrectos o por que los equipos, maquinas, herramientas o los lugares de trabajo no se encuentran en condiciones adecuadas (SESMA, 2015).

Causas de los accidentes

Causas directas:

- Origen humano (acción insegura): definida como cualquier acción o falta de acción de la persona que trabaja, lo que puede llevar a la ocurrencia de un accidente.
- Origen ambiental (condición insegura): definida como cualquier condición del ambiente laboral que puede contribuir a la ocurrencia de un accidente.

Causas Básicas:

- Origen Humano: explican por qué la gente no actúa como debiera.
 - No Saber: desconocimiento de la tarea (por imitación, por inexperiencia, por improvisación y/o falta de destreza).
 - No poder:
 - Permanente: Incapacidad física (incapacidad visual, incapacidad auditiva), incapacidad mental o reacciones sicomotoras inadecuadas.
 - Temporal: adicción al alcohol y fatiga física.
 - No querer:
 - Motivación: apreciación errónea del riesgo, experiencias y hábitos anteriores.
 - Frustración: estado de mayor tensión o mayor agresividad del trabajador.
 - Regresión: irresponsabilidad y conducta infantil del trabajador.
 - Fijación: resistencia a cambios de hábitos laborales.
- Origen Ambiental: Explican por qué existen las condiciones inseguras.
 - Normas inexistentes.
 - Normas inadecuadas.
 - Desgaste normal de maquinarias e instalaciones causados por el uso.

- Diseño, fabricación e instalación defectuosa de maquinaria.
- Uso anormal de maquinarias e instalaciones.
- Acción de terceros.

Clasificación de los accidentes

No existe una clasificación única para los tipos de accidentes que ocurren en los ambientes laborales. Las estadísticas, de acuerdo a sus características, clasifican los accidentes según su tipo de acuerdo a sus objetivos.

En todo caso se debe destacar que el tipo de accidente se puede definir diciendo “que es la forma en que se produce el contacto entre el accidentado y el agente” (SESMA, 2015).

1.- Accidentes en los que el material va hacia al hombre:

- Por golpe.
- Por atrapamiento.
- Por contacto.

2.- Accidentes en los que el hombre va hacia el material:

- Por pegar contra.
- Por contacto con.
- Por prendimiento.
- Por caída a nivel (por materiales botados en los pasillos, piso deteriorado, manchas de aceite en el suelo, calzado inapropiado).
- Por caída a desnivel (desde escaleras o andamios).
- Por aprisionamiento.

3.- Accidentes en los que el movimiento relativo es indeterminado:

- Por sobreesfuerzo.
- Por exposición.

En el informe del año 2006 de la Conferencia Internacional del Trabajo se identifican cuatro fuerzas como los principales motores del cambio en el mundo del trabajo:

- 1) el imperativo del desarrollo;
- 2) la transformación tecnológica;
- 3) la intensificación de la competencia a escala mundial; y
- 4) la mayor orientación en función de los mercados, y una función más reducida del Estado (Gil Monte, Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional, 2012).

Junto a esas fuerzas se considera que las mujeres y los hombres que trabajan percibirán cada vez más su propia situación laboral desde una perspectiva mundial. Estos cambios, además de afectar a las economías de los países, tienen consecuencias sobre la población laboral activa, pues influyen en las opciones de empleo, las relaciones sociales o familiares, las necesidades de formación, la actualización de conocimientos y destrezas, los ritmos de trabajo, la disponibilidad de recursos, la ordenación de los procesos laborales, los cambios en las ofertas laborales, y también sobre la salud de la población (Gil Monte, Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional, 2012).

Debido a estas variaciones observamos que el perfil de las enfermedades y accidentes laborales ha cambiado en las últimas décadas hacia una situación en la que los riesgos de origen psicosocial, y sus consecuencias, han cobrado protagonismo por el

incremento de la frecuencia con que aparecen implicados en el origen de las bajas laborales, ocasionadas por problemas de salud con origen en el trabajo, o la accidentabilidad laboral (Gil Monte, Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional, 2012).

Factores y riesgos psicosociales derivados del trabajo

Los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Los términos organización del trabajo y factores organizativos son intercambiables en el contexto laboral con factores psicosociales para señalar las condiciones de trabajo que conducen al estrés.

Los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar.

Se habla de riesgo psicosocial, que es fuente de estrés laboral, o estresor, y que tiene el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los individuos.

Los riesgos psicosociales con origen en la actividad laboral pueden estar ocasionados por un deterioro o disfunción en:

- a) Las características de la tarea: cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, carencia de complejidad, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, falta de autonomía, prestigio social de la tarea en la empresa, etc.

- b) Las características de la organización: variables estructurales (tamaño y diferenciación de unidades, centralización, formalización), definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, estilo de liderazgo, tamaño, etc.
- c) Las características del empleo: diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas del trabajo.
- d) La organización del tiempo de trabajo: duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos y nocturno, etc (Gil Monte, Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional, 2012).

2.6 Estudios más recientes.

Existe una gran cantidad de estudios relacionados con el desarrollo y prevalencia del síndrome de burnout o de quemarse por el trabajo, así como su asociación con diversas variables de estudio.

Muy pocos se han enfocado en la relación que pudiera darse entre este síndrome y los accidentes o incidentes laborales.

A continuación se presenta una lista de estudios sobre el burnout y su relación con diversas variables de estudio en orden cronológico.

Estudio del síndrome de burnout o desgaste profesional en profesores de universidad; en ese trabajo se estudio la incidencia del síndrome de burnout evaluado mediante el MBI (Maslach y Jackson, 1981) en una muestra de profesores de la universidad de los Andes. Los resultados indican un nivel medio de burnout, caracterizado por niveles medios de despersonalización, agotamiento emocional y de autoestima profesional (Viloria Marín & Paredes Santiago, 2002).

Estudios transculturales del Burnout. Los estudios transculturales Brasil-España; El trabajo presentado establece las bases teóricas del planteamiento de un modelo antropológico de la conducta humana que obliga a plantear que las variables culturales no son secundarias sino primarias (Moreno Jimenez, Garrosa Hernandez, Benavides Pereira, & Galvez Herrero, 2003).

El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas; En dicho trabajo teórico se presenta una revisión del concepto de burnout, las variables de las que depende, las medidas más utilizadas, las consecuencias del mismo y las estrategias de intervención que se han desarrollado para prevenir y tratar este problema. Finalmente, se realiza una propuesta de análisis conceptual del burnout como un ejemplo de evitación experiencial, así como de sus implicaciones en el tratamiento (Ortega Ruiz & Lopez Rios, 2004).

Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: una revisión; Este trabajo aborda el papel que desempeña el apoyo social en la prevención de enfermedades, considerando que hace referencia a las relaciones entre las personas que conforman la red de apoyo del individuo y mantienen ciertas conductas que se relacionan entre sí. Cuando el apoyo social es inadecuado o no se brinda, puede intervenir o facilitar el desarrollo de enfermedades, en particular el síndrome de quemarse por el trabajo, también conocido como burnout. El trabajo revisa los efectos del apoyo social en el mencionado síndrome (Aranda Beltran, Pando Moreno, & Perez Reyes, 2004).

Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT); En este trabajo se presenta una aproximación sobre el concepto de Burnout o Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT) remontándose en primera instancia a las

teorías del estrés y las estrategias de afrontamiento hasta llegar al concepto del estrés laboral que da curso al surgimiento del Burnout como “proceso”. Por consiguiente se hace mención de las dimensiones que lo componen, como de la sintomatología física, emocional y conductual que se manifiesta en quienes padecen de este síndrome y las características organizacionales que pueden propiciarlo (Quinceno & Vinaccia Alpi, 2007).

Burnout, variables fisiológicas y antropométricas: un estudio en el profesorado; En este trabajo relacionaron las tres dimensiones del test de Maslach (cansancio emocional, despersonalización y realización profesional) con variables fisiológicas y bioquímicas (presión arterial, glucemia y colesterol), así como con el Índice de Masa Corporal en una muestra de 186 profesores de secundaria, a partir de los exámenes médicos de la vigilancia de la salud realizados en junio de 2005 (Ranchal Sanchez & Vaquero Abellan, 2008).

Investigación sobre burnout y estilos de personalidad en estudiantes universitarios; El objetivo de esta investigación fue analizar si los estudiantes universitarios que trabajan desarrollan el síndrome de burnout, y en qué medida los estilos de personalidad pueden incidir en la aparición del mismo.

La investigación se llevo a cabo en una universidad de gestión privada y se trabajo con una muestra de 144 alumnos. Desde una metodología descriptiva, exploratoria e inferencial de tipo transversal y no experimental, se aplico y correlaciono el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y el Inventario de Estilos de Personalidad de Millon (MIPS). Entre los resultados hallados, destacan que los estudiantes universitarios que trabajan desarrollan el síndrome de burnout y que, si bien los perfiles de personalidad no presentan diferencias significativas entre el grupo que padece el síndrome y el que no lo presenta, se evidencian rasgos que

pueden ser considerados como factores protectores o condicionantes en la aparición del mismo (Bittar, 2008).

Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout; En este artículo se habla principalmente del concepto de burnout, su evolución desde los primeros estudios en ocupaciones de servicios, se examina como evaluar el burnout, en función de la posición conceptual de partida así como el grupo objetivo, y se describen las principales estrategias de intervención psicosocial clasificadas según objetivos (Salanova & Llorens, 2008).

Comprendiendo el Burnout; En este artículo se estudia a profundidad el concepto de Burnout, sus dimensiones, y el impacto que tienen en el trabajo, se habla de las personas que padecen el síndrome, las situaciones que lo provocan, la sobrecarga en el trabajo, la sensación de falta de control, un modelo de mediación, y presentan el engagement como intervención para el burnout (Maslach C. , Comprendiendo el Burnout, 2009).

Estudio sobre el síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de cuidados paliativos del país Vasco; Dicho estudio se llevó a cabo con el fin de estudiar los niveles y la prevalencia de burnout en profesionales de enfermería de CP, y detectar aspectos que determinen el riesgo de burnout. El estudio se llevó a cabo con una muestra de enfermeras dedicadas a CP y un grupo control de enfermeras de los mismos hospitales y otras unidades de hospitalización. Se diseñó un cuadernillo de recogida de datos con un cuestionario de burnout (MBI), una escala de apoyo social percibido y un cuestionario de satisfacción laboral además de una serie de variables sociodemográficas. Participaron 105 enfermeras en el estudio, 64 de CP. No se encontraron diferencias significativas entre niveles y prevalencia de burnout en ambos grupos (Martínez García & Centeno Cortes, 2009).

Bienestar psicológico, el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral; En este artículo se discute respecto a la calidad de vida laboral y el estrés laboral, señalando implicaciones personales y organizacionales, así como estrategias de prevención y afrontamiento en ambos niveles (Duran, 2010).

El síndrome de Burnout: Evolución conceptual y estado actual de la cuestión; El objetivo de este artículo era aclarar el concepto, comparar definiciones, exponer sistemas evaluativos, establecer un primer nivel crítico en el ámbito de las aportaciones bibliográficas, nacionales y extranjeras, que permita continuar con seguridad la investigación de las hipótesis de trabajo que interesan a la Psicología Social: el diagnóstico específico, la prevención diferencial y el tratamiento del síndrome con métodos propios (Martinez Perez, 2010).

Burnout estudiantil universitario. Conceptualización y estudio; El objetivo principal de este estudio es actualizar los conocimientos existentes sobre el Burnout en estudiantes universitarios del mundo (Yury Rosales & Rosales Paneque, 2013).

2.7 Alternativas o soluciones para afrontar el burnout.

Lazarus y Folkman definen en 1986 el afrontamiento como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como desbordantes de los recursos del individuo, es decir un conjunto de actuaciones tendentes a adecuarse, modificables, por lo que implican esfuerzo (Llaneza Alvarez, 2009).

Existen dos tipos de estrategias básicas de afrontamiento: las dirigidas a regular las emociones y las dirigidas al problema.

- Por afrontamiento dirigido a regular la respuesta emocional se entiende aquellos procesos cognitivos encargados de minimizar el grado de alteración emocional que genera una situación estresante. Los sujetos lo usan cuando perciben que los estresores no pueden ser modificados y tienen que interactuar con ellos. El propósito del sujeto es conservar la esperanza y el optimismo, negar la situación y lo que esta pueda suponer para no tener que aceptar lo peor, o actuar como si no importaran las circunstancias. En este tipo de afrontamiento se incluyen estrategias como la evitación, la minimización, el distanciamiento, la atención selectiva y la extracción de valores positivos a los acontecimientos negativos.
- Por afrontamiento dirigido a manipular o alterar el problema se entienden aquellas estrategias que intentan modificar el estresor. Se trata de estrategias que proceden a analizar y definir la situación, buscan alternativas para su solución considerando lo positivo y lo negativo, como las que buscan modificar presiones, obstáculos, recursos, también se incluyen estrategias que afectan tanto al entorno como al propio sujeto: aspiraciones, nuevas pautas, incentivaciones (Llaneza Alvarez, 2009).

Una de las soluciones para evitar el burnout es realizar cambios en la organización laboral.

Muchas compañías finalmente están tomando medidas que apuntan al cuidado físico y psicológico de su personal, el cual termina sumando a la productividad final, logrando bajo ausentismo, bajando el número de accidentes y obteniendo mejores respuestas de su parte (Alternativas, 2014).

Algunas formas de mejorar las condiciones laborales son:

- Organizar acciones de reconocimiento a los empleados por el buen rendimiento.
- Dar oportunidad de crecimiento interno.
- Cuidar que el volumen de trabajo concuerde con las habilidades y los recursos del trabajador.
- Definir claramente el lugar y la responsabilidad de cada trabajador.
- Mejorar las comunicaciones para reducir la incertidumbre.
- Armar actividades de interacción entre la sociedad y el trabajo.
- Realizar controles médicos habitualmente.
- Proveer de los medios de protección adecuados.
- Apuntalar la capacitación del personal.
- Estimular los vínculos interpersonales (Alternativas, 2014).

A su vez cada persona, desde su puesto de trabajo, cuenta con distintas herramientas para reducir al mínimo su exposición al estrés laboral, a través de:

- Mejorar los vínculos interpersonales.
- Evitar mezclar los problemas laborales con lo de fuera del ámbito.
- Disfrutar del tiempo con la familia y amigos.
- Ser realista: Definir prioridades y desacelerar actividades.
- Organizar el tiempo.
- Realizar una actividad física adecuada.
- Mantener una dieta equilibrada.
- Despertarse con suficiente anticipación como para tomar un buen desayuno y viajar hasta su trabajo con tranquilidad. Es fundamental comenzar bien la jornada laboral.

- El temor a perder el empleo sobrevuela la imaginación de muchos empleados hoy en día. Dirija su actitud mental hacia una mirada positiva.
- Hacerse cargo de los desafíos laborales. No evitarlos (Alternativas, 2014).

Para combatir correctamente el estrés no solo debemos tener en cuenta los descansos largo como nuestras ocho horas reglamentarias de sueño y los momentos de ocio y placer fuera del horario laboral. Así mismo dentro del horario laboral debemos encontrar momentos para no llegar sobre exigidos al final de la jornada.

Estos pequeños recesos son llamados “pausas energizantes”.

Lo ideal es repetir estas pausas cada hora y media o dos horas durante toda la jornada y por lo menos con una duración de diez minutos (Alternativas, 2014).

Técnicas de intervención psicológica para eliminar el síndrome de burnout

Para eliminar este síndrome y las consecuencias negativas que se derivan del mismo, se han empleado diversas técnicas de intervención psicológica, en función del área problemática implicada en la respuesta de estrés.

Técnicas de modificación de conducta para eliminar el síndrome de burnout: problemas debidos a sucesos estresores y a una percepción o procesamiento cognitivo inadecuados (Torres Morera, 2001).

- Problemas debido a sucesos estresores:
 - Objetivo: abandonar el medio estresante y si es posible intentar modificarlo.
 - Técnicas: control de estímulos, autocontrol.

- Problemas debido a una percepción y/o procesamiento cognitivo inadecuados:

Identificar como estresantes situaciones que objetivamente no lo son.

Identificar un grado de amenaza desproporcionado a la situación real.

- Objetivo: modificar el valor de los estímulos o la atención diferencial que el sujeto les presta.
- Técnicas: desensibilización sistemática, inundación, modelado encubierto, inoculación de estrés.

- Identificar como no estresantes situaciones que objetivamente lo son.

Tardar en identificar una situación como estresante.

Valorar la situación a partir de aspectos parciales de la misma.

- Objetivo: posibilitar una definición más operativa de la situación que permita generar y analizar múltiples soluciones posibles.
- Técnicas: solución de problemas.

- Sobrevalorar los recursos personales.

Infravalorar los recursos personales.

- Objetivo: posibilitar una valoración adecuada de los recursos.
- Técnicas: reestructuración cognitiva, autodiálogo, inoculación de estrés, solución de problemas.

- Dar vueltas constantemente a determinada información o a frases autodevaluadoras.

- Objetivo: cortar los pensamientos indeseables.
- Técnicas: detención del pensamiento.

- No identificar los aspectos más relevantes de la situación y responder solo a aspectos parciales.
Carecer de estrategias de solución de problemas, no poder decidir qué respuesta emitir ante alguna situación.
 - Objetivo: ayudar a definir el problema y a tomar una decisión.
 - Técnicas: solución de problemas.
- Establecer objetivos inadecuados a conseguir con la respuesta seleccionada.
 - Objetivo: modificar los supuestos inadecuados.
 - Técnicas: reestructuración cognitiva, establecimiento de objetivos (Torres Morera, 2001).

Técnicas de modificación de conducta para eliminar el síndrome de burnout: problemas debidos a una inadecuada emisión de respuestas fisiológicas y motoras (Torres Morera, 2001).

- Problemas debidos a una inadecuada emisión de respuestas fisiológicas
 - Objetivos: modificar las respuestas cognitivas y/o motoras responsables de la puesta en marcha de las respuestas fisiológicas; y controlar los niveles de activación y las respuestas de sensibilización específicas.
 - Técnicas: relajación, control de la respiración, biofeedback
- Problemas debidos a una inadecuada emisión de conductas motoras
La persona no cuenta en su repertorio con las conductas necesarias para hacer frente a la situación.
 - Objetivos: aprendizaje y puesta en práctica de las conductas de las que carece.

- Técnicas: modelado, moldeado, entrenamiento en habilidades sociales.
- El sujeto dispone a las conductas apropiadas, pero no identifica los estímulos discriminativos para ponerlas en marcha.
 - Objetivos: ayudarle a identificar los estímulos discriminativos.
 - Técnicas: control de estímulos, autocontrol.
- Determinadas respuestas emocionales inhiben la emisión de conductas adecuadas que el sujeto posee.
 - Objetivos: disminuir las respuestas emocionales.
 - Técnicas: relajación, desensibilización sistemática, inundación, reestructuración cognitiva.
- La emisión de respuestas inadecuadas que en ocasiones anteriores fue premiada.

La emisión de respuestas adecuadas en ocasiones anteriores no obtuvo reforzamiento o fue castigada.

 - Objetivo: reorganizar las consecuencias
 - Técnicas: control externo de contingencias (contratos conductuales), autocontrol.
- Existen obstáculos físicos o sociales que imposibilitan la emisión de conductas apropiadas.
 - Objetivo: cambiar el medio y si es posible intentar modificarlo (Torres Morera, 2001).

CAPÍTULO III – METODOLOGÍA

3.1 Diseño.

Ex post facto transversal descriptivo.

3.2 Hipótesis.

El síndrome del Burnout es una de las causas para la presencia de accidentes laborales.

3.3 Operacionalización de variables.

V. I: Accidentes	V.D: Burnout
V.E: Hambre, sed, sueño.	

3.4 Muestra.

A continuación se describe.

<i>Participantes:</i>	<i>Género:</i>	<i>Rango de edad:</i>	<i>Puesto:</i>	<i>Accidentes:</i>
15	Mujeres	23-50	Operativos y administrativos	3
75	Hombres	18-56	Operativos y administrativos	16

3.5 Escenario / ambiente.

Se llevó a cabo en la sala de juntas y capacitación de la organización maquiladora. La cual cuenta con ventilación artificial y natural, cuenta con mobiliario ergonómico y un área de hidratación para la mayor comodidad de los participantes.

3.6 Instrumento.

Se aplica el inventario sobre indicadores comportamentales de Cristina Maslach, (Ver Anexo 1), que de forma autoaplicada, mide el desgaste profesional. Se complementa en 10-15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems), realización personal (8 ítems).

Se trata de un cuestionario autoadministrado, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo.

El encuestado deberá responder con una “X” en la celda que considere que refleje su sentir, siendo las opciones:

Nunca, casi nunca, frecuentemente y siempre.

La obtención de 1 a 29 puntos indica un nivel de burnout bajo.

De 30 a 58 indica un nivel moderado de burnout.

De 59 a 88 puntos indica un grado alto del síndrome.

3.7 Procedimiento.

Inicialmente se realiza la búsqueda de una organización que cumpla con las variables determinadas e indeterminadas para el presente estudio, una vez que se cuenta con la autorización de la organización INDUSTRIAL DE PLASTICOS ARMA S.A. DE C.V. (IPASA) para aplicar instrumentos, se acude en las fechas y horarios asignados para que los empleados la completen, más adelante se lleva a cabo la recopilación de información para la conformación del marco teórico, posteriormente se realiza el análisis de resultados, para terminar con las conclusiones, discusión y formato final.

Cronograma de actividades:

Actividades:	Meses:
Búsqueda de organización	Abril/ Mayo 2015
Aplicación de instrumento bajo la técnica del monitoreo directo (individual o grupal) con base a la logística de la empresa	Junio/ Julio 2015
Recopilación e integración de la información	Julio/Septiembre 2015
Análisis de resultados	Septiembre/ Octubre 2015
Formato final	Noviembre 2015
Revisiones.	Diciembre/Enero 2016.

CAPÍTULO IV – RESULTADOS

Como se había mencionado anteriormente, si se obtiene una puntuación de 1 a 29 representara un nivel bajo de burnout, si se obtiene de 30 a 58 puntos se encontraran en un nivel moderado de burnout, mientras que si obtiene de 59 a 88 puntos se encontraran en un nivel alto del síndrome. Tales criterios son marcados por Cristina Maslach para la evaluación del instrumento.

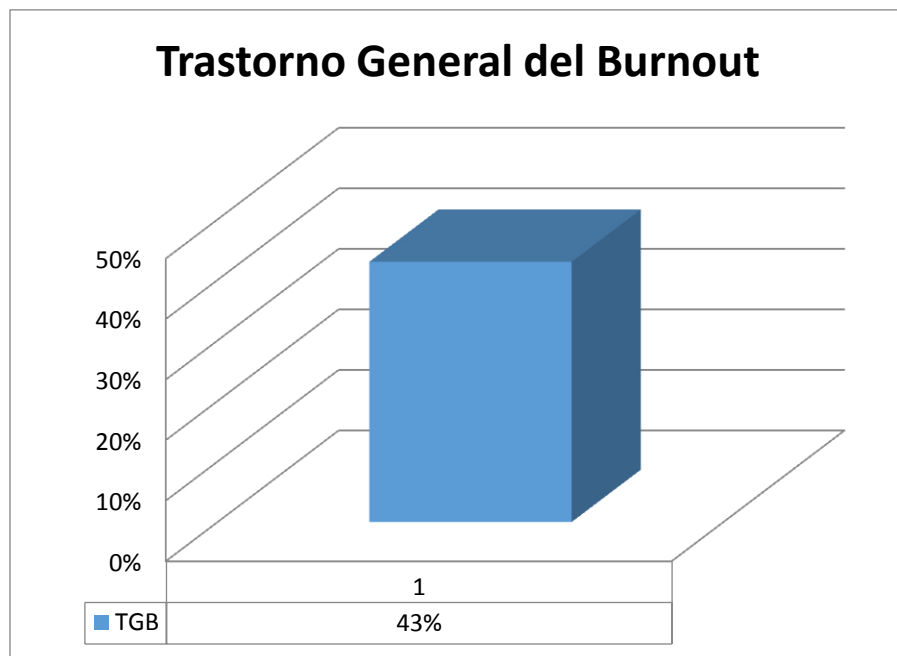


Figura 1. Grafica sobre presencia en general del síndrome del burnout.

La figura 1. Ilustra el nivel general del síndrome del burnout que se obtuvo de la muestra, el cual es de 43 % lo cual se refiere a un nivel moderado del síndrome, el cual se puede ver reflejado en pérdida de la energía, irritabilidad y sentimientos de incapacidad y a la vez en accidentes laborales, por lo cual es importante utilizar estrategias de afrontamiento para evitar repercusiones en el ámbito laboral.

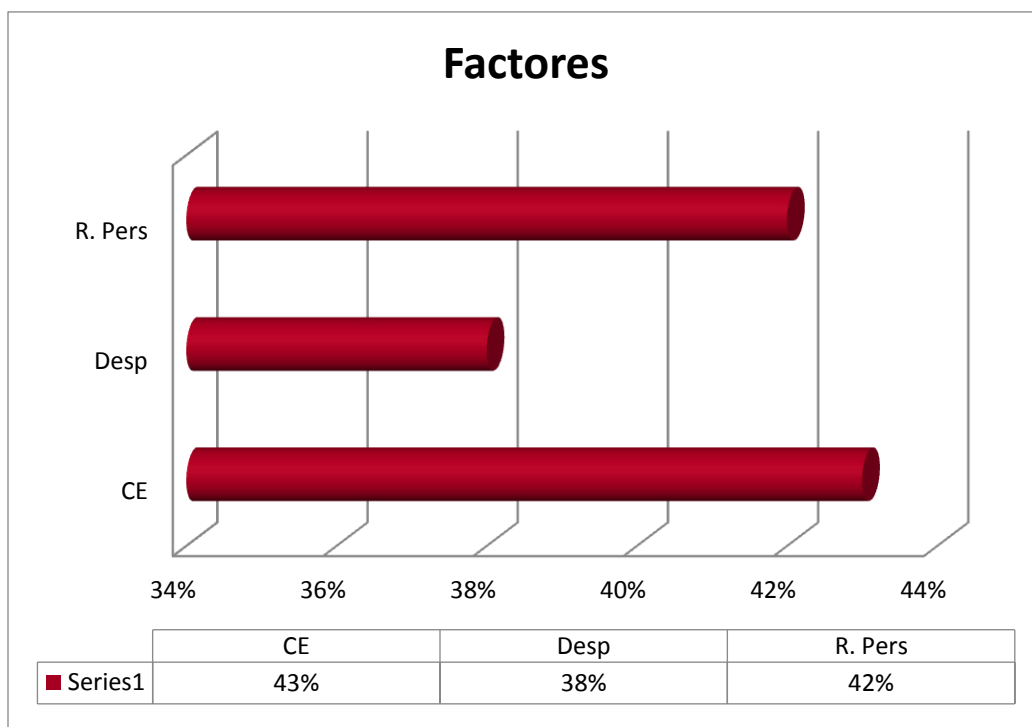


Figura 2. Grafica sobre presencia en general de los factores del síndrome de burnout

La figura 2. Permite observar que no se encontraron diferencias significativas entre los 3 factores que intervienen en el síndrome del burnout. El cansancio emocional obtuvo una puntuación general de 43%, la realización personal de 42% y la despersonalización de 38%, en los cuales los 3 se encuentran en un nivel moderado.

Además de indagar en los niveles generales del burnout y sus 3 aspectos fundamentales en toda la organización, se analizan los resultados del nivel general y los 3 factores de las personas que han sufrido algún accidente o incidente, y las que no, así como del personal operativo y del personal administrativo, según el género, la antigüedad y la edad del personal.

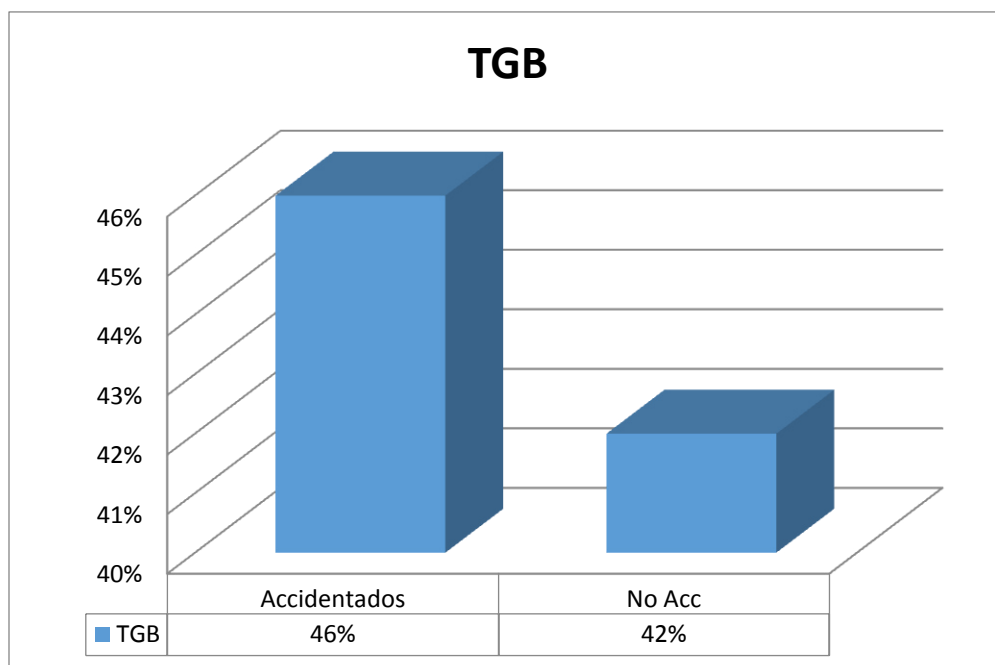


Figura 3. Grafica sobre presencia del síndrome del burnout en las personas que han sufrido accidentes y las que no.

La figura 3. Permite analizar los resultados de los accidentados y los no accidentados, en la cual se observa que ambos se encuentran en un nivel moderado, sin embargo el 46% ha sufrido algún accidente o incidentes, mientras que el 42% de la población no ha tenido ningún percance. Esto indica que a pesar de permanecer en un nivel moderado, existe mayor grado del síndrome en las personas que han sufrido algún accidente o incidente dentro de la organización ya que el burnout produce dificultad para concentrarse, y esto puede ser un factor determinante.

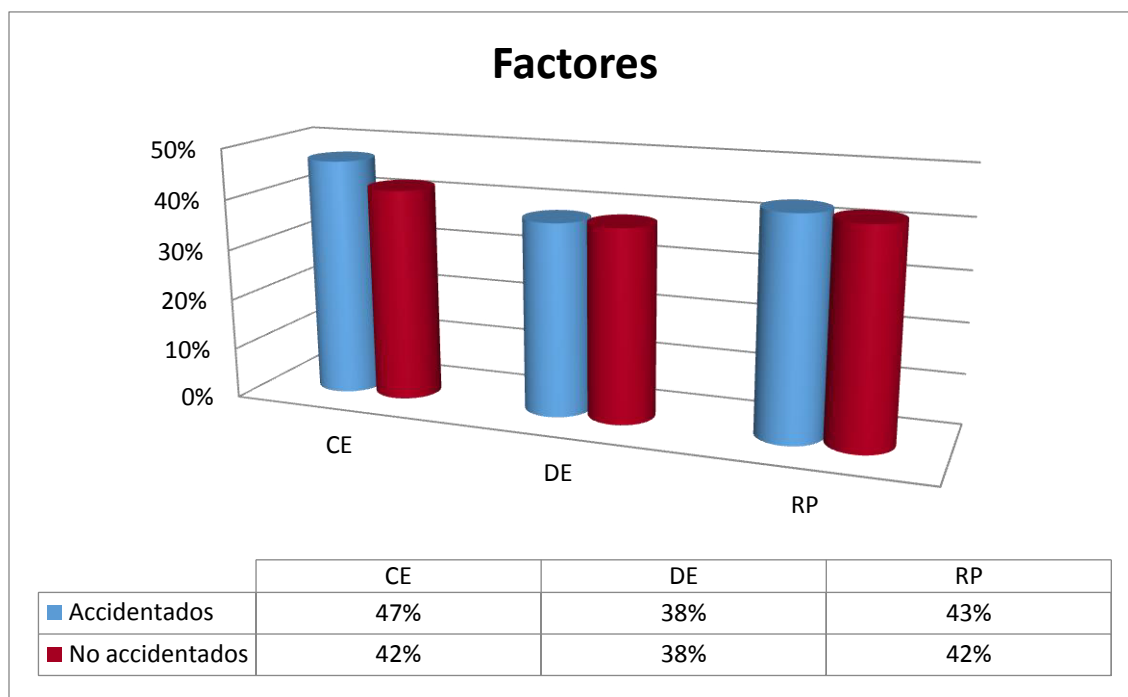


Figura 4. Grafica sobre presencia en general de los factores del síndrome de burnout en personas que han sufrido accidentes y los que no.

La figura 4. Ilustra la presencia del burnout en cuanto a los 3 factores, los accidentados obtuvieron 47% para el cansancio emocional, el cual se puede ver reflejado en cansancio físico, 38% para la despersonalización, que se refleja en conductas violentas hacia los compañeros y 43% para la realización personal la cual se puede observar en la disminución de la autoestima. Mientras que los que no han tenido ningún accidente obtuvieron 42% en cansancio emocional, 38% en despersonalización y 42% en la realización personal.

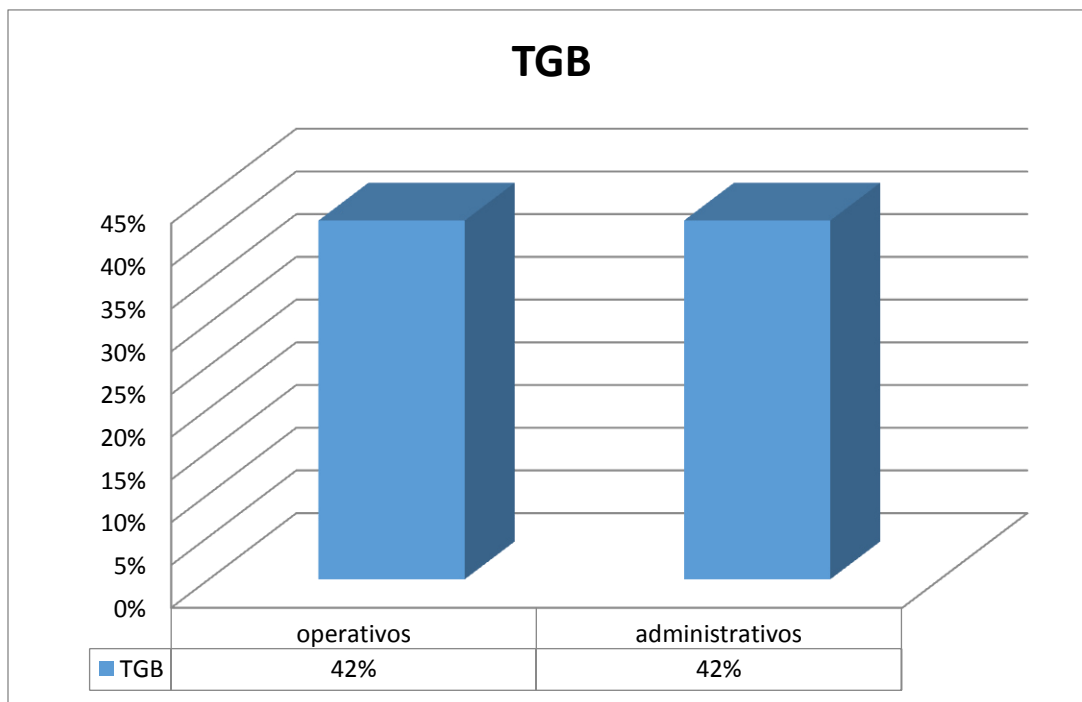


Figura 5. Grafica sobre presencia en general del síndrome de burnout en el personal operativo y administrativo

La figura 5. Representa los resultados obtenidos del nivel general del síndrome entre operativos y administrativos, los cuales arrojaron la misma puntuación de 42%.

Esto indica que no existe diferencia significativa entre las demandas de trabajo del personal administrativo y del personal operativo, y que no discrimina ocupación sino que todos los empleados corren el mismo riesgo de padecer burnout y sufrir accidentes que los demás.

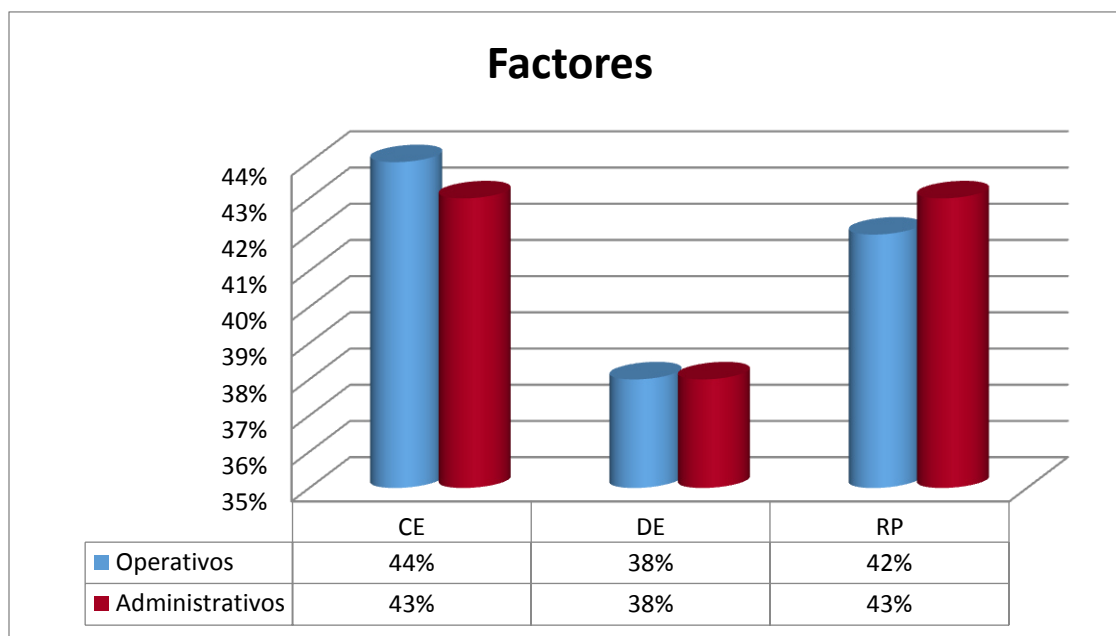


Figura 6. Grafica sobre presencia en general de los factores del síndrome de burnout en personal operativo y administrativo

La figura 6. Ilustra la presencia de 44% de cansancio emocional en el personal operativo lo cual puede impactar en sentimientos de estar al límite y no poder dar más de sí mismo.

38% de despersonalización que se puede observar en conductas evasivas.

42% de realización personal que se manifiesta en incapacidad para establecer relaciones interpersonales.

Los administrativos arrojaron resultados similares. 43% de cansancio emocional, 38% de despersonalización y 43% de realización personal.

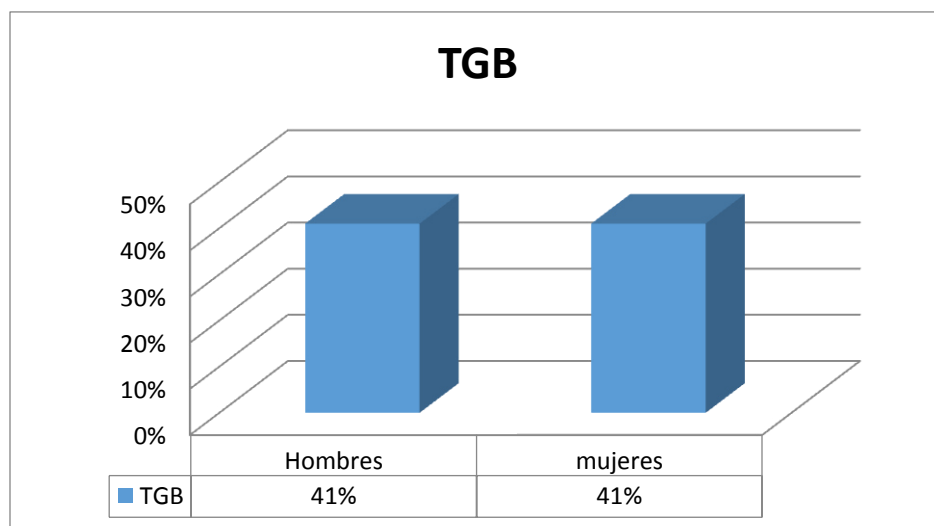


Figura 7. Grafica sobre presencia en general del trastorno de burnout en hombres y mujeres

La figura 7. Ilustra que en cuanto al género no se encontraron diferencias ya que tanto hombres como mujeres obtuvieron 41% de presencia del síndrome.

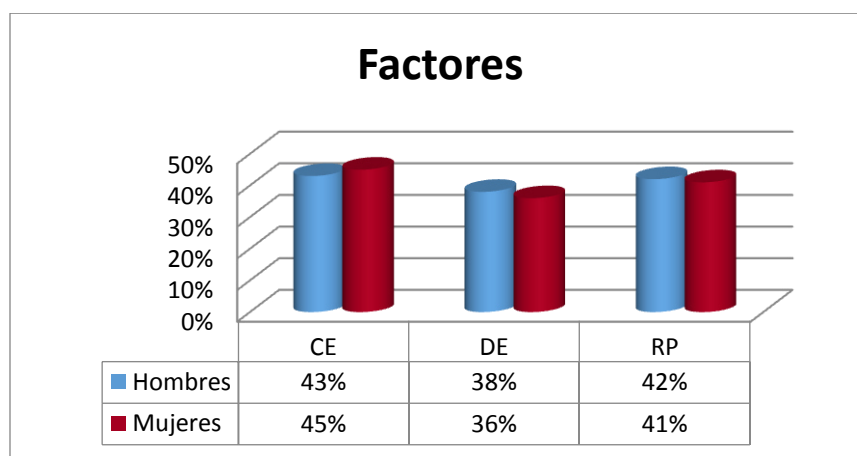


Figura 8. Grafica sobre presencia en general de los factores del síndrome de burnout en hombres y mujeres

La figura 8. Presenta el porcentaje obtenido en cada factor entre hombres y mujeres. Ambos obtuvieron mayor porcentaje en el cansancio emocional al presentar 43 % los hombres y 45% las mujeres lo cual se puede observar en un agotamiento físico y psíquico, mientras que en la despersonalización obtuvieron 38% y 36% respectivamente que se manifiesta en siempre esperar lo peor de las personas y en la realización personal 42% y 41% lo cual influye en los sentimientos de fracaso.

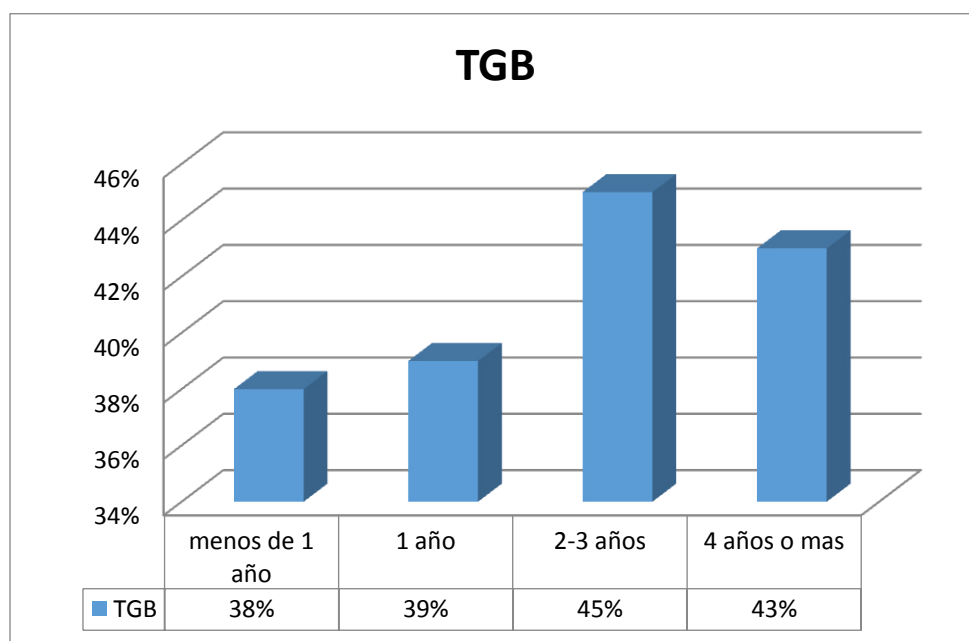


Figura 9. Grafica sobre presencia en general del síndrome de burnout según la antigüedad

La figura 9. Muestra que en cuanto a la antigüedad el personal que ha laborado de 2 años en adelante son los que presentan mayor nivel del síndrome, al obtener 45 y 43%, mientras que los que han pertenecido a la organización por menos de 1 año arrojaron 38 % a nivel general y las personas de 1 año 39%.

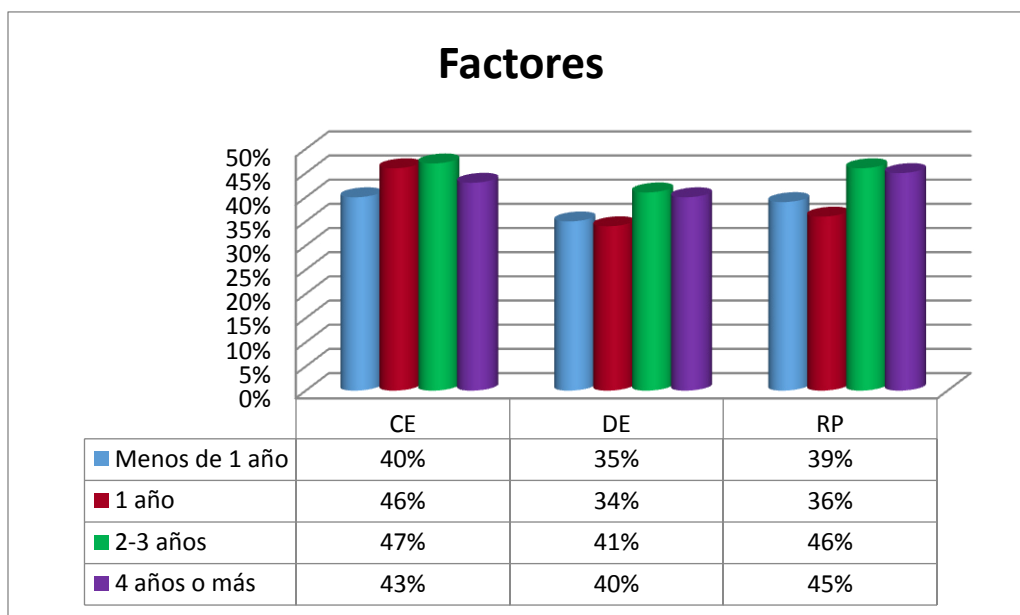


Figura 10. Grafica sobre presencia en general de los factores del síndrome de burnout según la antigüedad

La figura 10. Permite ilustrar que en cuanto a los 3 factores, las personas que han estado por menos de 1 año obtuvieron 40% en cansancio emocional, 35% en despersonalización y 39% en realización personal.

Los que han estado por 1 año obtuvieron 46 %de cansancio emocional, 34 % de despersonalización y 36 % de realización personal.

Quienes han laborado de 2 a 3 años arrojaron 47% en cansancio emocional, 41% en despersonalización y 46% en realización personal.

Mientras que los que han estado por 4 años o más obtuvieron 43% puntos en cansancio emocional, 40% en despersonalización y 45% en realización personal.

Esto indica que las personas más afectadas por el síndrome del burnout son aquellos que han permanecido en la organización a lo largo de 2 a 3 años ya que puede influir en los sentimientos de incapacidad, de no poder dar más de sí mismos y siempre esperar lo peor de las personas.

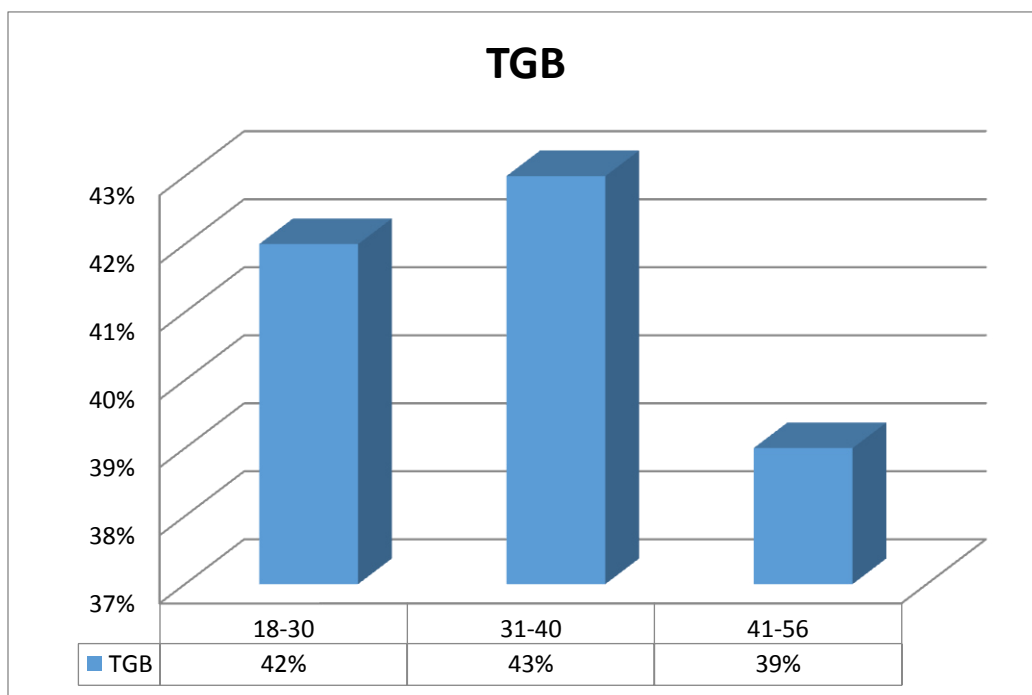


Figura 11. Grafica sobre presencia en general del síndrome de burnout según la edad de los empleados.

La figura 11. Permite analizar los resultados según la edad de los trabajadores. Los empleados de 18 a 30 años arrojaron 42% a nivel general del síndrome de burnout, las personas de 31 a 40 arrojaron 43% y los de 41 a 56 años 39%.

Esto se puede manifestar en la dificultad para establecer relaciones con los demás compañeros.

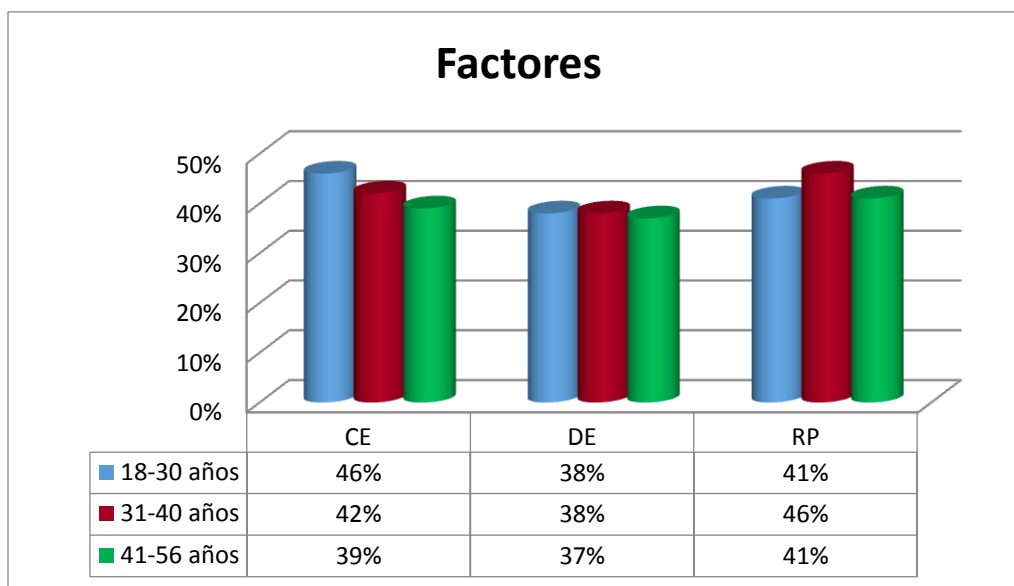


Figura 12. Grafica sobre presencia en general de los factores del síndrome de burnout según la edad de los empleados

La figura 12. Refleja 46% de cansancio emocional en las personas de 18 a 30 años, 38% de despersonalización y 41% de realización personal.

Los empleados de 31 a 40 años 42% de cansancio emocional, 38% de despersonalización y 41% de realización personal.

Y los trabajadores de 41 a 56 arrojaron 39% en cansancio emocional, 37% en despersonalización y 41% en realización personal.

Esto quiere decir que las personas jóvenes de entre 18 y 30 años se ven más afectadas por el cansancio emocional, lo cual se ve reflejado en agotamiento físico, desmotivación, y afección de las actitudes que a la larga genera problemas con los compañeros de trabajo.

Mientras que las personas de edades entre 31 y 40 años presentan una mayor puntuación en la baja realización personal, ya que es la edad en la que comienzan a preguntarse si han cumplido sus metas personales y laborales, y si éstas no se ven realizadas, puede desencadenar sentimiento de baja realización personal, la cual trae consigo sentimientos de fracaso y disminución de la autoestima.

CAPÍTULO V – CONCLUSIONES

Después de analizar los resultados se ha llegado a las siguientes conclusiones.

En relación a la hipótesis.

La hipótesis de la investigación es que el síndrome del Burnout es una de las causas para la presencia de accidentes laborales.

Dicha hipótesis se acepta, según los resultados previamente presentados.

Conclusión central.

Como se ha venido tratando a lo largo de esta investigación, el burnout es un síndrome estudiado ya por varios años, En 1974 Freudenberger describió el burnout como una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador, que situaban las emociones y sentimientos negativos producidos por el burnout en el contexto laboral, ya que es este el que puede provocar dichas reacciones.

Sin embargo la mayoría de las investigaciones se encuentran enfocadas a personal de la salud, y de la educación y se ha dejado de lado las organizaciones industriales al pensar que por no tener un trato constante con clientes o pacientes no se verán afectados por este, lo cual es erróneo, ya que son personas que trabajan en equipos, que están en constante comunicación y dependencia de sus jefes y sus compañeros y se encuentran expuestos a presentar este síndrome e ir en aumento, si no se cuenta con las armas y medidas necesarias para afrontarlo.

A través de los resultados obtenidos del inventario sobre indicadores comportamentales se concluye que a pesar de que no se obtuvieron niveles altos

del síndrome de burnout, si presentaron mayor puntaje las personas que han sufrido algún tipo de accidente o incidente en la organización. Por lo cual se puede concluir que la hipótesis es verdadera, y es importante tomar en cuenta este síndrome, ya que a pesar de mantenerse en un nivel moderado, aun así se están presentando incidentes en dichas personas.

Además el aspecto que arrojo una mayor puntuación en las personas que han sufrido algún accidente es el cansancio emocional.

Lo cual se refleja en una pérdida de energía, agotamiento físico, psíquico y de vitalidad, fatiga, desgaste y sentimientos de estar al límite. (De la Gandara, 1998)

Esto quiere decir que si la persona no tiene energía, se encuentra agotado y desgastado, esto lo llevara al mismo tiempo a un agotamiento psíquico lo cual puede provocar los accidentes, ya que la persona no está concentrada en sus labores, y se pierda de vista el fin y los cuidados que se deben mantener para evitar que cualquier accidente suceda.

Algunos otros datos relevantes son que las mujeres presentan un nivel más alto de cansancio emocional, así como las personas que han laborado de 2 a 3 años en la organización y las personas jóvenes de 18 a 30 años son los que reflejan mayor porcentaje.

Y las personas de 31 a 40 años presentan una mayor porcentaje en la realización personal.

Con esto podemos concluir que las personas de esta edad llegan a presentar sentimientos de incapacidad y también de frustración, pueden padecer un sentimiento de inadaptación sobre su propia capacidad de establecer relaciones con los usuarios del servicio y que puede conducir a un auto diagnostico de fracaso, viendo imposible conseguir sus logros o expectativas, al analizar sus metas personales y no verla cumplidas como ellos hubieran esperado.

Tal como lo comenta Cherniss en 1980 quien enfatiza la importancia del trabajo, como antecedente en la aparición del burnout y lo define como cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con actividades frustrantes o con excesivas demandas. Este concepto se vincula a un triple proceso: el desequilibrio entre demandas en el trabajo y recursos individuales (estrés), la respuesta emocional a corto plazo, ante el anterior desequilibrio, caracterizadas por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento y los cambios en actitudes y conductas (afrontamiento defensivo).

Si no se cuenta con un afrontamiento adecuado, este síndrome puede manifestar consecuencias muy negativas tanto para la persona que lo padece, como para su medio social incluida su familia y la empresa en la que desempeña sus labores.

Entre otros aportes.

A pesar de que no se obtuvieron niveles altos o preocupantes del síndrome de burnout, tampoco se encontraron niveles bajos, lo que puede indicar que a pesar de que esto es algo que aun no los afecta en gran medida, si se está manifestando en más del 80 % de la organización, y sería de gran beneficio para el total de la población tomar medidas para intentar disminuir estos niveles, y obtener un ritmo de trabajo más relajado evitando futuros acontecimientos que puedan perjudicar a alguno de los trabajadores y a la organización en general.

CAPÍTULO VI – RECOMENDACIONES

Recomendaciones generales y específicas.

De acuerdo con el análisis realizado, y las conclusiones obtenidas, así como la información recabada, se presentan las siguientes recomendaciones.

Se recomienda brindar alternativas o métodos de afrontamiento para regular las emociones y algunas dirigidas directamente al problema.

- Para regular las emociones:
 - Atención selectiva: entrenar a los empleados a responder únicamente a los estímulos del trabajo, dejando de lado cualquier problema personal que pudiera interferir.
 - Extracción de valores positivos a los acontecimientos negativos.
- Dirigidas al problema:
 - Definir las situaciones estresantes.
 - Modificar las presiones considerando lo positivo y lo negativo.

Recomendaciones para la organización.

Algunos de los métodos que puede utilizar la organización para mejorar las condiciones laborales (no solo disminuir accidentes, sino mejorar otros indicadores como el ausentismo, productividad, etc).

Generales:

- Realizar controles médicos habitualmente.
- Proveer de los medios de protección adecuados.
- Proporcionar servicio de nutriólogo.

Enfocadas al cansancio emocional:

- Cuidar que el volumen de trabajo concuerde con las habilidades y los recursos del trabajador.
- Definir claramente el lugar y la responsabilidad de cada trabajador.

- Además de los descansos reglamentarios de sueño y ocio fuera del horario laboral, se deben encontrar momentos para no llegar sobre exigidos al final de la jornada. Estos pequeños recesos llamados “pausas energizantes” se recomienda se tomen cada 2 horas por un periodo aproximado de 5 a 10 minutos.

Enfocadas a la despersonalización:

- Armar actividades de interacción entre la sociedad y el trabajo. (También aplica para realización personal)
- Implementar programas de inteligencia emocional.

Enfocadas a la realización personal:

- Organizar acciones de reconocimiento a los empleados por el buen rendimiento.
- Dar oportunidad de crecimiento interno.
- Estimular los vínculos interpersonales.

Recomendaciones para el empleado

Generales:

- Realizar una actividad física adecuada.
- Mantener una dieta equilibrada.

Enfocadas al cansancio emocional:

- Definir prioridades y desacelerar actividades.
- Organizar el tiempo.

Enfocadas a la despersonalización:

- Mejorar los vínculos interpersonales. (También aplica para realización personal)
- Dirigir la actitud mental hacia una mirada positiva.

Enfocadas a la realización personal:

- Evitar mezclar los problemas laborales con lo de fuera del ámbito.
- Disfrutar del tiempo con la familia y amigos.

Para casos severos

Proporcionar a los empleados atención psicológica, la cual se enfocara en técnicas como:

- Desensibilización sistemática
- Reestructuración cognitiva
- Establecimiento de objetivos
- Técnicas de relajación: Respiración, Biofeedback, etc.
- Control de estímulos
- Entrenamiento en habilidades sociales.

Mi aprendizaje.

En la actualidad existe un sinnúmero de presiones que nos afectan e interfieren con nuestras actividades, y nuestros círculos laborales y sociales, y la presencia de una respuesta prolongada al estrés es una de ellas.

Muchas personas presentan cansancio emocional, agotamiento físico, sienten que no están cumpliendo sus metas personales, que podrían o merecen más, todo esto en el ámbito laboral.

Considero que la psicología debe estar presente en estos ámbitos, y hacer más por los empleados, ya que al conseguir que los empleados se sientan tranquilos y manifiesten salud mental, esto se verá reflejado en su trabajo, en las relaciones con los compañeros y con sus superiores y en la organización en general.

Considero indispensable el papel del psicólogo en cualquier organización para dar acompañamiento a los empleados y estar presente ante cualquier adversidad que se presente, ya que el buen funcionamiento de la organización depende del cumplimiento de las actividades de cada uno de los empleados y grupos de trabajo, buscar la unidad y el empuje de todo el personal.

BIBLIOGRAFÍA

- Alternativas, M. (2014). *Estres y fatiga cronica*. Buenos Aires: LEA.
- Aranda Beltran, C., Pando Moreno, M., & Perez Reyes, M. B. (2004). Apoyo social y sindrome de quemarse en el trabajo o burnout: una revision . *Psicologia y salud del Instituto de investigaciones psicologicas de la universidad Veracruzana*, 79-88.
- Ayala, M. R. (2005). *Evaluacion del burnout y su relacion con la productividad de los trabajadores*. Hermosillo: Tesis de maestria instituto tecnologico de hermosillo.
- Bittar, M. C. (Julio de 2008). Investigacion sobre burnout y estilos de personalidad en estudiantes universitarios.
- Blanch Ribas, J. M., Espuny Tomas, M. J., Gala Duran, C., & Martin Artiles, A. (2003). *Teoria de las relaciones laborales, fundamentos*. Barcelona: UOC.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados, el sindrome del burnout que es y como superarlo*. Barcelona: Paidos.
- Cabrera Forneiro, J., & Fuertes Rocañin, J. C. (1994). *Enfermeria legal*. Madrid: Libro del año.
- Chicago, T. U. (23 de Abril de 2015). *UCHospitals*. Obtenido de <http://www.uchospitals.edu/>
- Cox, W. M., & Klinger, E. (2004). *Handbook of motivational counseling: concepts, approaches, and assessment*. New York: John Wiley & Sons.
- De la Gandara, J. J. (1998). *Estres y trabajo: el sindrome del burnout*. Madrid: Cauce editorial.
- De Zuani, R. E. (2003). *Introduccion a la administracion de organizaciones*. Argentina: Maktub.

- Duran, M. M. (2010). Bienestar psicologico; el estres y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administracion*, 71-84.
- El Sahili Gonzalez, L. F. (2010). *Psicologia clinica; trastornos neurologicos, hormonales y psicologicos*. Leon: Universidad de Guanajuato.
- El Sahili Gonzalez, L. F. (2012). *Burnout y docencia*. León: Trillas.
- Fernandez Fernandez, E., Gomez Batiste, X., & Lacasta Reverte, M. A. (2008). *Guía de prevención de "burnout" para profesionales de cuidados paliativos*. Madrid: Aran.
- Fernandez Garcia, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organizacion del trabajo*. San Vicente: Editorial Club Universitario.
- Fleitman, J. (2000). *Negocios exitosos*. Mexico: McGraw Hill.
- Fuentes Blanco, J. M., Quevedo Aguado, M. P., & Velasco Alonso, C. (1997). El síndrome del Burnout: Estudio empirico en profesores de enseñanza primaria. *Revista electronica de la federacion española de Asociaciones de Psicología* , Vol. 2, Nº.1.
- Fuertes Rocañin, J. C., & Cabrera Forneiro, J. (2007). *La salud mental en los tribunales*. Madrid: Arán.
- Gil Monte, P. R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Publica de Mexico*, Vol 44, Nº 1. 33-40.
- Gil Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, ISSN 1726-4634.
- Gomez Sancho, M., & Grau Abalo, J. A. (2006). *Dolor y sufrimiento al final de la vida*. Madrid: Aran.
- Gomez, J., & Soto Roy, A. (2008). *Flexibilidad laboral y subjetividades*. Santiago: LOM.

- Gonzalez Baron, M., Lacasta, M. A., & Ordonez, A. (2008). *El síndrome de agotamiento profesional en oncología*. Madrid: Medica Panamericana.
- Jorge, G. C. (1997). *Introducción a la sociología*. Santiago: LOM.
- Lewin, K., & Rapaport, D. (1951). Intention, will and need. *Organization and pathology of thought*, 95-153.
- Llaneza Alvarez, F. J. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada, manual para la formación del especialista*. Valladolid: Lex Nova.
- Lobato, J. (2015). *Nueva Ley Federal del Trabajo*. Mexico, D.F: Berbera .
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation . *American Psychologist*, 705-717.
- Martinez Garcia, M., & Centeno Cortes, C. (2009). Estudio sobre el síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de cuidados paliativos del país Vasco. *Revista Medicina Universitaria Navarra*, 3-8.
- Martinez Perez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión . *Vivat Academia*, 1-40.
- Maslach, C. (1982). *Burnout, the cost of caring*. Michigan: Prentice-Hall.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 189-192.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y trabajo*, 37-43.
- Mestre Sancho, J. A. (1995). *Planificación deportiva: teoría y práctica : bases metodológicas para una planificación de la educación física y el deporte*. Barcelona: INDE.
- Moreno Jimenez, B., Garrosa Hernandez, E., Benavides Pereira, A. M., & Galvez Herrer, M. (2003). Estudios transculturales del burnout. Los estudios transculturales Brasil-España. *Revista Colombia de Psicología* , 9-18.

- Muñoz Castellanos, R., & Nevado Peña, D. (2007). *El desarrollo de las organizaciones del siglo XXI*. Madrid: Madrid Especial Directivos.
- OMS, O. m. (2003). *Clasificación estadística internacional de enfermedades y problemas relacionados con la salud*. Ginebra: OPS.
- Ortega Ruiz, C., & Lopez Rios, F. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 137-160.
- Otero Lopez, J. M. (2011). *Estres laboral y Burnout*. Santiago de Compostela: Diaz de Santos.
- Paula, I. (2007). *No puedo mas!: Intervención cognitivo-conductual ante sintomatología depresiva en docentes*. Madrid: Las Rozas.
- Porter, L. W., Lawter, E. E., & Hackman, J. R. (1975). *Behavior in organizations*. New York: McGraw- Hill.
- Quinceno, J. M., & Vinaccia Alpi, S. (2007). Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta Colombiana de Psicología*, 117-125.
- Ranchal Sanchez, A., & Vaquero Abellan, M. (2008). Burnout, variables fisiológicas y antropométricas: un estudio en el profesorado. *Medicina y seguridad del trabajo*, 465-546.
- Roberts, B. W., & Robins, R. W. (2000). Broad Dispositions, Broad Aspirations: The Intersection of Personality Traits and Major Life Goals. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 1284-1295.
- Ruza, F. (2003). *Tratado de cuidados intensivos pediátricos*. Madrid: Norma capital.
- Salanova, M., & Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 59-67.

- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez Roma, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness studies*, 71-92.
- SESMA. (2015). *El portal de la seguridad, la prevencion y la salud ocupacional de chile*. Obtenido de http://www.paritarios.cl/especial_accidentes.htm
- Thompson, I. (Febrero de 2007). *Promonegocios.net*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/empresa/pequena-empresa.html>
- Torres Morera, L. M. (2001). *Tratado de cuidados criticos y emergencias*. Madrid: Arán.
- Viloria Marín, H., & Paredes Santiago, M. (2002). Estudio del síndrome de Burnout o desgaste profesional en los profesores de la Universidad de los Andes. *Red de revistas científicas de America Latina y el Caribe, España y Portugal*, 29-36.
- Yury Rosales, R., & Rosales Paneque, F. R. (2013). Burnout estudiantil universitario. Conceptualización y estudio. *Salud Mental*, Vol. 36 no.4.

ANEXOS

1. Instrumento



Universidad Autónoma de Nuevo León
Facultad de Psicología.



Fecha: ____/____/____

Inventario sobre indicadores comportamentales de Maslach.

Adaptación: Ascary Álvaro. 10-73.

Notas aclaratorias:

- El siguiente instrumento de recolección de datos tiene la finalidad de conocer su actitud o sentir en relación a su estado motivacional, emocional y laboral.
- Es importante mencionarle que el inventario cuenta con un código denominado Nuremberg. El cual consiste en respetar el **anonimato** y **privacidad** del **encuestado**, es por ello si considera que algún dato de identificación de la escala es muy comprometedor para usted, por favor no lo conteste
- Por último es necesario su **honestidad y sinceridad** en este instrumento / escala, ya que los datos que arroje permitirán ofrecer estrategias o acciones de mejora.

I.- Datos de la identificación del encuestado.

- Edad: _____ Puesto: _____ * Genero: femenino / masculino
- Antigüedad: Menos de 1 año / 1 año / 2^a 3 años / 4 años o más.
- ¿Ha tenido algún accidente en la planta?: Si o No *Fechas del accidente: _____
- Especificar: _____

II.- Indicadores sobre tu actitud / sentir.

☛ **Instrucción:** Le solicito por favor que coloque una "X" en la celda que considere que refleje su sentir.

Ítem/ formulaciones.	Nunca	Casi Nunca	Frecuentemente	Siempre
1) Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.				
2) Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.				
3) Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.				
4). Siento que no puedo entender fácilmente a mis compañeros				

Ítem/ formulaciones.	Nunca	Casi Nunca	Frecuentemente	Siempre
5) Siento que estoy tratando a algunos de mis compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales.				
6) Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.				
7) Siento que no trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros.				
8) Siento que mi trabajo me está desgastando.				
9) Siento que no estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.				
10) Siento que me he hecho más duro con la gente.				
11) Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.				
12) Me siento con poca energía en mi trabajo.				
13) Me siento frustrado en mi trabajo.				
14) Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.				
15) Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros.				
16) Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.				
17) Siento que no puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.				
18) Me siento desvalorado después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros.				
19) Creo que no consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.				
20) Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.				
21) Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados inadecuadamente.				
22) Me parece que mis compañeros de trabajo me culpan de alguno de sus problemas.				